



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

### **CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

#### **INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO**

##### **TEMA**

“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA QUE EN ALIANZA CON TACA TRANSPORTES ANDINA C.A SE DEDIQUEN A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENCOMIENDAS EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”

##### **PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

##### **AUTORA:**

LEYRA GABRIELA SOLANO CAÑIZARES

##### **ASESOR:**

DR. FAUSTO LIMA SOTO

IBARRA, JULIO DEL 2016

## **RESUMEN EJECUTIVO**

En la Ciudad de Ibarra Provincia de Imbabura se encuentra ubicada la empresa de Transporte Interprovincial TACA Transportes Andina C.A, misma que brinda el servicio de encomiendas de oficina a oficina desde Ibarra, Atuntaqui, Otavalo, Carcelén, Quitumbe, Sto. Domingo y viceversa. Tomando en cuenta los requerimientos y necesidades de los clientes se plantea crear una microempresa que en alianza con TACA Transportes Andina C.A se dediquen a la prestación del servicio de encomiendas en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, realizándolo de domicilio a domicilio, con la finalidad de dar facilidad a los usuarios y proporcionarles un servicio personalizado, oportuno y de calidad. Para conocer la factibilidad del proyecto es de vital importancia conocer las bases teóricas de los términos que se abordaron en el desarrollo del proyecto, así como también se realizó una estudio de mercado tomando como referencia la Población Económicamente Activa (PEA) de Ibarra para identificar, analizar la demanda potencial y determinar el segmento de mercado donde se definirá las oportunidades que deberán ser aprovechadas en base a un conocimiento claro y preciso de las preferencias de los usuarios. También se realizó un estudio en cuanto a la estructuración técnica y financiera para obtener una buena orientación de los requerimientos en cuanto al tamaño del proyecto, la localización, la ingeniería, los presupuestos, la tasa de rendimiento, el costo beneficio y el período de recuperación, parámetros que ayudaron a tener una visión clara de lo que representa implementar el proyecto; por último se analizó los impactos que genera la implementación del mismo.

## **ABSTRACT**

In the city of Ibarra, it is located the Interprovincial Transportation Company TACA, Transportes Andina C.A., which provides the service of parcels from office to office from Ibarra, Atuntaqui, Otavalo, Cotacachi, Quitumbe, Santo Domingo. Taking into account the requirements and needs of the clients, it is proposed to create a company in alliance with TACA, which is dedicated to the provision of parcel service in Ibarra city from Imbabura province. This service will supply deliveries at home with the purpose of providing users with a personalized, timely and quality service. To know the feasibility of the project it is vital to know the theoretical bases of the terms that were addressed in the development of the project, as well as a market study based on the economically active population (EAP) from Ibarra city with the objective to identify and to analyze the potential demand and determining the market segment where the opportunities that should be exploited based on a clear and precise knowledge from the users' preferences which will be defined. A study was also executed on the technical and financial structure to obtain a good orientation of the requirements in terms of the size of the project, location, engineering, budgets, yield rate, beneficial cost and recovery period. These parameters helped to have a clear vision of what it means to implement the project. And finally, the impacts of the implementation of the project were analyzed.

**AUTORÍA**

Yo, Leyra Gabriela Solano Cañizares, portadora de la cédula de ciudadanía N° 100193429-6 declaro bajo juramento que las ideas y contenidos expuestos en el presente informe de trabajo de fin de carrera, son de exclusiva responsabilidad de su autora, el mismo que no ha sido presentado para ningún grado, ni calificación profesional; en los contenidos tomados de diferentes fuentes de consulta, se ha hecho constar sus respectivas citas bibliográficas.



Leyra Gabriela Solano Cañizares  
100193429-6

## ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como director del trabajo de grado titulado “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA QUE EN ALIANZA CON TACA TRANSPORTES ANDINA C.A SE DEDIQUEN A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENCOMIENDAS EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”. Trabajo realizado por LEYRA GABRIELA SOLANO CAÑIZARES, previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

A ser testigo presencial, y corresponsable directo del desarrollo del presente trabajo de investigación, que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado oportunamente.

Esto es lo que puedo certificar por ser justo y legal.



DR. FAUSTO LIMA SOTO  
**DIRECTOR**



## **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

### **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO**

#### **A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, Karen Gabriela Reina Cárdenas, con cédula de identidad Nro. 040162381-4 pongo en manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor de la obra o trabajo de grado denominado “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA PLANTA PROCESADORA DE DURAZNO (*Prunus pérsica* (L.) Batsch) EN EL CANTÓN PIMAMPIRO, PROVINCIA DE IMBABURA., que ha sido desarrollado para optar por el título de: Ingeniera Agroindustrial, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En nuestra condición de autores reservamos los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hacemos entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Karen Gabriela Reina Cárdenas

C.I.: 040162381-4

Ibarra, a los dos días del mes de Febrero del 2017



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**  
**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD**  
**TÉCNICA DEL NORTE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

| <b>DATOS DE CONTACTO</b> |   |                                 |            |
|--------------------------|---|---------------------------------|------------|
| CÉDULA DE IDENTIDAD:     | DE  | 100193429-6                     |            |
| NOMBRES APELLIDOS        | Y   | Leyra Gabriela Solano Cañizares |            |
| DIRECCIÓN:               | Urbanización Pílanquí   |                                 |            |
| EMAIL                    | leyragaby@gmail.com   |                                 |            |
| TELÉFONO FIJO:           | 2606-845  | TELÉFONO MOVIL:                 | 0991341179 |
| <b>DATOS DE LA OBRA</b>  |   |                                 |            |
| TÍTULO                   | “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA QUE EN ALIANZA CON TACA TRANSPORTES ANDINA C.A SE DEDIQUEN A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENCOMIENDAS EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA” |                                 |            |
|                          |   |                                 |            |



|                         |  |                          |  |
|-------------------------|--|--------------------------|--|
| FECHA                   | 27/07/2016   |                          |  |
| PROGRAMA                | <input checked="" type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/> |  |
|                         | PREGRADO   | POSGRADO                 |  |
| TÍTULO POR EL QUE OPTA: | Ingeniería en Contabilidad Superior y Auditoria C.P.A. |                          |  |
| ASESOR/DIRECTOR         | ING. FAUSTO LIMA SOTO                                  |                          |  |

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Gabriela Solano con cédula de ciudadanía Nro. 100291621-9 en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo.144

## 3. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 11 días del mes de Mayo del 2016

Leyra Gabriela Solano Cañizares

100193429-6

Facultado por resolución del Consejo Universitario



## DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico principalmente al Padre Celestial por haberme dado la vida y permitirme llegar hasta este momento importante de mi formación profesional, por los triunfos y los momentos difíciles que he atravesado, lo que me ha permitido valorar la vida y lo que he obtenido gracias a él.

Con inmenso amor a mi esposo José Luis, quien ha sido la guía principal en mi camino, fomentando en mí, el deseo de superación, apoyándome incondicionalmente porque ha creído siempre en mi capacidad y en los momentos difíciles me ha brindado su comprensión, cariño y amor.

A mis tres hijas, Neybell, Valentina y María José, quienes son mi más grande orgullo y mi fuente de motivación e inspiración, libran mi mente de toda adversidad y son la razón de seguir superándome para que la vida nos depare siempre lo mejor.

A mi madre y hermanos por ser parte de mi vida, por ayudarme a crecer y madurar junto a ellos y por sus palabras de aliento que me incentivan a seguir adelante.

A la memoria de mi abuelita Leonor, quien ocupó el lugar de mi madre y que hoy desde el cielo cuida mis pazos y me sigue queriendo, como el primer día que llegué a este mundo.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar Agradezco a DIOS, por darme fortaleza, mantenerme con salud y darme sabiduría durante este tiempo para culminar esta meta que me permite subir un escalón más dentro del ámbito profesional.

A la UTN por haberme abierto sus puertas para poder culminar mi carrera y a los diferentes docentes que impartieron sus conocimientos y experiencias.

A mi esposo y mis tres hijas quienes de una u otra manera han contribuido a lograr esta meta, han sacrificado su tiempo, concientizando el bienestar de la familia y se han convertido en un pilar fundamental en mi vida, han sido mi soporte, mi apoyo, mi luz, mi guía y mi inspiración.

Mi sincero agradecimiento a mi abuelita Leonor, a quien le llamaba mamita, por ser una mujer excepcional, que ayudó en mi crianza y por enseñarme el compromiso que uno tiene con todo lo que se hace, por inculcarme valores y responsabilidades, gracias a ella soy lo que soy.

No ha sido sencillo el camino pero gracias a la bondad y apoyo de mi madre y hermanos, la carga se alivianado, por eso les agradezco y hago presente mi gran afecto hacia ustedes querida familia.

Mi agradecimiento también va dirigido al Sr. Oscar García, Gerente de TACA Transportes Andina C.A, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad, a sus conocimientos y experiencias profesionales durante este trayecto y además me ha brindado las facilidades para el desarrollo de actividades ejecutadas con fines académicos y por haber aceptado que realice mi tesis en base a un servicio que presta su prestigiosa Empresa.

A mi asesor de tesis Dr. Fausto Lima por el tiempo, dedicación y paciencia durante la elaboración de este documento.

## ÍNDICE GENERAL

|   |        |
|---|--------|
| TEMA .....  | i      |
| RESUMEN EJECUTIVO.....  | ii     |
| ABSTRACT .....  | iii    |
| AUTORÍA.....  |        |
| iv  |        |
| ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR.....  | v      |
| CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE<br>LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE ..... | vi     |
| AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD<br>TÉCNICA                                | DEL    |
| NORTE .....   | vii    |
| 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA .....  | vii    |
| 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD .....  | VII    |
| 3. CONSTANCIAS .....  | VIII   |
| DEDICATORIA .....   | ix     |
| AGRADECIMIENTO .....  | x      |
| ÍNDICE GENERAL .....  | xi     |
| ÍNDICE DE TABLAS .....  | xxi    |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS .....  | xxiv   |
| ÍNDICE DE ANEXOS .....  | xxv    |
| DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....   | xxvi   |
| INTRODUCCIÓN .....  | xxviii |
| JUSTIFICACIÓN .....   | xxix   |
| OBJETIVOS.....  | xxx    |
| Objetivo General.....   | xxx    |
| Objetivos Específicos.....  | xxx    |

|  |    |
|--|----|
| CAPÍTULO I.....  | 32 |
| 1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....  | 32 |
| 1.1. Antecedentes.....   | 32 |
| 1.2. Objetivos del diagnóstico.....  | 33 |
| 1.2.1. Objetivo General .....  | 33 |
| 1.2.2. Objetivos específicos.....  | 33 |
| 1.3. Análisis Externo .....  | 33 |
| 1.3.1. Macro ambiente .....  | 33 |
| 1.3.1.1. Variables diagnósticas.....                                       | 33 |
| 1.3.1.2. Indicadores.....  | 34 |
| 1.3.2. Matriz diagnóstica .....  | 35 |
| 1.3.2.1. Político Legal.....   | 36 |
| 1.3.2.1.1. Código de trabajo y Ley de Seguridad Social. ....               | 36 |
| 1.3.2.1.2. Ley de Régimen tributario interno.....                          | 37 |
| 1.3.2.1.3. Agencia Nacional de Regulación y Control Postal .....           | 37 |
| 1.3.2.2. Económico .....   | 38 |
| 1.3.2.2.1. Aceptación del servicio y uso del mismo.....                    | 38 |
| 1.3.2.3. Social.....   | 38 |
| 1.3.2.3.1. Confiabilidad en el servicio y satisfacción del cliente.....    | 38 |
| 1.3.2.4. Tecnológico .....   | 39 |
| 1.3.2.4.1. Programas en equipos informáticos y tiempo de entrega. ....     | 39 |
| 1.3.2.5. Ambiental.....  | 39 |
| 1.3.2.5.1. Niveles de contaminación vehicular.....                         | 39 |
| 1.3.3. Microambiente Fuerzas de Porter.....                                | 40 |
| 1.3.3.1. Análisis de las 5 fuerzas de Porter .....                         | 40 |
| 1.3.3.2. Factores que influyen en la amenaza de nuevos competidores. ....  | 41 |
| 1.3.3.3. Factores que influyen en la amenaza de productos sustitutos ..... | 41 |

|                   |  |    |
|-------------------|--|----|
| 1.3.3.4.          | Poder de negociación con los proveedores.....              | 42 |
| 1.3.3.5.          | Poder de negociación con los clientes. ....                | 42 |
| 1.3.3.6.          | Rivalidad entre competidores existentes. ....              | 43 |
| 1.4.              | Identificación de la población del diagnóstico. ....       | 43 |
| 1.4.1.            | Cálculo de la muestra. ....                                | 44 |
| 1.4.2.            | Cálculo de la muestra por estratos fracción muestral. .... | 44 |
| 1.4.3.            | Cuadro de Muestra de Usuarios. ....                        | 45 |
| 1.5.              | Tabulación e interpretación de resultados. ....            | 46 |
| 1.6.              | Matriz AOOR .....  | 56 |
| 1.7.              | Identificación de la oportunidad de inversión. ....        | 57 |
| CAPÍTULO II ..... |  | 58 |
| 2.                | MARCO TEÓRICO .....  | 58 |
| 2.1.              | Empresa .....  | 58 |
| 2.1.1.            | Definición de empresa.....                                 | 58 |
| 2.1.2.            | Clasificación de las empresas.....                         | 58 |
| 2.1.3.            | Pequeña empresa .....                                      | 59 |
| 2.2.              | Administración .....                                       | 59 |
| 2.3.              | Proceso Administrativo.....                                | 60 |
| 2.3.1.            | Planeación .....   | 60 |
| 2.3.2.            | Organización .....   | 60 |
| 2.3.3.            | Dirección .....  | 61 |
| 2.3.4.            | Control.....   | 61 |
| 2.4.              | Encomienda .....   | 62 |
| 2.4.1.            | Definición de encomienda.....                              | 62 |
| 2.4.2.            | Paquetería .....   | 62 |
| 2.5.              | Transporte .....   | 63 |
| 2.5.1.            | Definición de transporte .....                             | 63 |

|         |                                      |    |
|---------|--------------------------------------|----|
| 2.6.    | Domicilio .....                      | 63 |
| 2.6.1.  | Definición de domicilio.....         | 63 |
| 2.7.    | Usuario .....                        | 64 |
| 2.8.    | Envío postal .....                   | 64 |
| 2.9.    | Admisión.....                        | 64 |
| 2.10.   | Clasificación .....                  | 65 |
| 2.11.   | Distribución .....                   | 65 |
| 2.12.   | Entrega .....                        | 66 |
| 2.13.   | Servicio. ....                       | 66 |
| 2.14.   | Factibilidad .....                   | 66 |
| 2.14.1. | Definición de PYMES.....             | 67 |
| 2.14.2. | Microempresa.....                    | 67 |
| 2.14.3. | Importancia de la microempresa ..... | 68 |
| 2.14.4. | Administración de microempresa.....  | 68 |
| 2.15.   | Marco Legal.....                     | 69 |
| 2.15.1. | Código de trabajo. ....              | 69 |
| 2.16.   | Mercado .....                        | 70 |
| 2.17.   | Cliente .....                        | 71 |
| 2.17.1. | Tipos de Clientes .....              | 71 |
| 2.18.   | Estudio de Mercado. ....             | 72 |
| 2.19.   | Marketing.....                       | 72 |
| 2.19.1. | Publicidad.....                      | 73 |
| 2.20.   | Estudio Técnico.....                 | 73 |
| 2.20.1. | Tamaño del proyecto .....            | 74 |
| 2.20.2. | Localización del proyecto. ....      | 74 |
| 2.20.3. | Macro localización .....             | 74 |
| 2.20.4. | Micro localización.....              | 75 |



|                    |  |    |
|--------------------|--|----|
| 2.21.              | Inversión .....                        | 75 |
| 2.22.              | Estudio Financiero .....               | 76 |
| 2.23.              | Presupuesto .....                      | 76 |
| 2.24.              | Financiamiento .....                   | 76 |
| 2.25.              | Estados Financieros .....              | 77 |
| 2.25.1.            | Activo .....                           | 77 |
| 2.25.2.            | Pasivo .....                           | 78 |
| 2.25.3.            | Patrimonio .....                       | 79 |
| 2.25.4.            | Egresos .....                          | 79 |
| 2.25.5.            | Costos .....                           | 79 |
| 2.25.6.            | Tipos de Costos .....                  | 80 |
| 2.25.7.            | Gastos .....                           | 81 |
| 2.26.              | Evaluación Financiera .....            | 81 |
| 2.27.              | Valor Actual neto (VAN) .....          | 82 |
| 2.28.              | LA TIR, Tasa Interna de Retorno .....  | 82 |
| 2.29.              | Costo Beneficio .....                  | 83 |
| 2.30.              | Misión .....                           | 83 |
| 2.31.              | Visión .....                           | 84 |
| 2.32.              | Políticas .....                        | 85 |
| 2.33.              | Impactos .....                         | 85 |
| CAPÍTULO III ..... |  | 86 |
| 3.                 | ESTUDIO DE MERCADO .....               | 86 |
| 3.1.               | Introducción .....                     | 86 |
| 3.2.               | Objetivos del estudio de mercado ..... | 86 |
| 3.2.1.             | Objetivos General .....                | 86 |
| 3.2.2.             | Objetivos Específicos .....            | 87 |
| 3.3.               | Variables .....                        | 87 |

|         |   |    |
|---------|---|----|
| 3.4.    | Indicadores.....                                | 87 |
| 3.4.1.  | Oferta.....                                     | 87 |
| 3.4.2.  | Demanda.....                                    | 88 |
| 3.4.3.  | Precio.....                                     | 88 |
| 3.4.4.  | Comercialización.....                           | 88 |
| 3.4.5.  | Servicio.....                                   | 88 |
| 3.5.    | Matriz diagnóstica del estudio de mercado ..... | 89 |
| 3.6.    | Identificación del servicio .....               | 90 |
| 3.7.    | Mercado Meta.....                               | 90 |
| 3.8.    | Segmento de mercado .....                       | 90 |
| 3.9.    | Metodología de la investigación de campo .....  | 91 |
| 3.9.1.  | Tipos de investigación.....                     | 91 |
| 3.9.2.  | Investigación de campo.....                     | 91 |
| 3.9.3.  | Investigación descriptiva.....                  | 91 |
| 3.10.   | Métodos.....                                    | 91 |
| 3.10.1. | Observación científica.....                     | 92 |
| 3.10.2. | Método deductivo.....                           | 92 |
| 3.10.3. | Método analítico.....                           | 92 |
| 3.10.4. | Método sintético .....                          | 93 |
| 3.10.5. | Método estadístico.....                         | 93 |
| 3.11.   | Técnicas e instrumentos. ....                   | 93 |
| 3.11.1. | Técnicas.....                                   | 93 |
| 3.11.2. | Encuesta.....                                   | 93 |
| 3.11.3. | Entrevista.....                                 | 94 |
| 3.11.4. | Observación.....                                | 94 |
| 3.12.   | Determinación de la muestra.....                | 94 |
| 3.13.   | Cálculo de la muestra .....                     | 94 |

|                  |  |     |
|------------------|--|-----|
| 3.14.            | Tabulación e interpretación de resultados. ....  | 95  |
| 3.15.            | Análisis de la entrevista dirigida al administrador de la empresa TACA<br>Transportes Andina C.A de la ciudad de Ibarra..... | 103 |
| 3.16.            | Análisis de la demanda.....  | 107 |
| 3.17.            | Proyección de la demanda.....  | 107 |
| 3.18.            | Análisis de la Oferta .....  | 108 |
| 3.19.            | Demanda insatisfecha.....  | 110 |
| 3.20.            | Análisis de precios.....   | 111 |
| 3.21.            | Análisis de la competencia.....  | 114 |
| 3.22.            | Comercialización.....  | 114 |
| 3.23.            | Conclusiones del estudio.....  | 114 |
| CAPÍTULO IV..... |  | 116 |
| 4.               | ESTUDIO TÉCNICO.....   | 116 |
| 4.1.             | Introducción.....  | 116 |
| 4.2.             | Objetivo general del Estudio Técnico. ....   | 116 |
| 4.3.             | Tamaño del proyecto.....   | 116 |
| 4.3.1.           | Disponibilidad de recursos Financieros.....  | 117 |
| 4.4.             | Localización del proyecto.....   | 118 |
| 4.4.1.           | Macrolocalización .....  | 118 |
| 4.4.2.           | Microlocalización .....  | 119 |
| 4.4.3.           | Ubicación de la Planta o centro Productivo. ....   | 119 |
| 4.5.             | Flujo del Proceso de venta del servicio. ....  | 120 |
| 4.6.             | Ingeniería Del Proyecto.....   | 121 |
| 4.6.1.           | Diseño de las instalaciones. ....  | 121 |
| 4.7.             | Presupuesto Técnico.....   | 122 |
| 4.7.1.           | Inversión Fija .....   | 122 |
| 4.7.2.           | Equipo de Oficina (Equipo de Cómputo).....   | 122 |

|                  |  |     |
|------------------|--|-----|
| 4.7.2.1.         | Muebles y enseres de Oficina. ....                         | 122 |
| 4.7.2.2.         | Vehículos .....  | 123 |
| 4.7.2.3.         | Inversión Total.....                                       | 123 |
| 4.7.3.           | Inversión Variable .....                                   | 124 |
| 4.7.3.1.         | Mano de Obra Directa .....                                 | 124 |
| 4.7.3.2.         | Gastos Administrativos .....                               | 125 |
| 4.7.4.           | Inversión en Activos Diferidos .....                       | 129 |
| 4.7.5.           | Capital de Trabajo .....                                   | 130 |
| 4.7.6.           | Inversión Total del proyecto. ....                         | 131 |
| 4.7.7.           | Financiamiento de la Inversión.....                        | 131 |
| 4.7.8.           | Pago de la deuda. ....                                     | 132 |
| CAPÍTULO V ..... |  | 133 |
| 5.               | ESTUDIO FINANCIERO.....                                    | 133 |
| 5.1              | Estado de situación inicial.....                           | 133 |
| 5.2              | Determinación de los ingresos Proyectados.....             | 133 |
| 5.3              | Determinación de los Egresos Proyectados.....              | 134 |
| 5.3.1.           | Costos del Servicio.....                                   | 134 |
| 5.3.2.           | Proyección Costos de Operación o egresos proyectados. .... | 135 |
| 5.3.2.1.         | Depreciaciones. ....                                       | 136 |
| 5.3.2.2.         | Amortización de los Activos Diferidos .....                | 139 |
| 5.3.1.           | Estado de Resultados.....                                  | 140 |
| 5.3.2.           | Flujo de Caja.....   | 141 |
| 5.4              | Evaluación Financiera del Proyecto. ....                   | 141 |
| 5.4.1.           | Costo de capital. ....                                     | 141 |
| 5.4.2.           | Tasa de rendimiento medio. ....                            | 142 |
| 5.4.3.           | Valor Actual Neto (VAN).....                               | 143 |
| 5.4.4.           | Tasa Interna de Retorno (TIR). ....                        | 143 |

|                  |  |     |
|------------------|--|-----|
| 5.4.5.           | Período de Recuperación de la Inversión (PRI) .....      | 144 |
| 5.4.6.           | Relación Costo Beneficio.....                            | 145 |
| CAPÍTULO VI..... |  | 146 |
| 6.               | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....                           | 146 |
| 6.1.             | Nombre de la Microempresa .....                          | 146 |
| 6.2.             | Slogan.....  | 146 |
| 6.3.             | Logotipo de la Microempresa.....                         | 146 |
| 6.4.             | Aspectos Filosóficos.....                                | 147 |
| 6.4.1.           | Misión.....  | 147 |
| 6.4.2.           | Visión .....   | 147 |
| 6.4.3.           | Principios y Valores .....                               | 147 |
| 6.5.             | Políticas .....  | 149 |
| 6.6.             | Organigrama estructural .....                            | 150 |
| 6.7.             | Estructura Funcional.....                                | 150 |
| 6.7.1.           | Identificación del puesto de Gerencia .....              | 150 |
| 6.7.2.           | Identificación del puesto de Atención al Cliente.....    | 152 |
| 6.7.3.           | Identificación del puesto de Conductor – Mensajero ..... | 154 |
| 6.8.             | Manual de Funciones.....                                 | 155 |
| 6.8.1.           | Objetivo general del manual de funciones .....           | 156 |
| 6.8.2.           | Objetivos específicos del manual de funciones.....       | 156 |
| 6.8.3.           | Alcance del manual de funciones .....                    | 156 |
| 6.8.4.           | Como usar el manual de funciones.....                    | 157 |
| 6.9.             | Aspectos legales de funcionamiento. ....                 | 157 |
| 6.9.2.           | Patente Municipal.....                                   | 157 |
| 6.9.2.1.         | Requisitos para inscribirse en la patente. ....          | 158 |
| 6.9.2.2.         | Plazo para declarar y pagar la patente .....             | 158 |
| 6.9.3.           | Registro patronal en IESS .....                          | 159 |

|                      |   |     |
|----------------------|---|-----|
| 6.9.4.               | Permiso de funcionamiento otorgado por los bomberos .....             | 160 |
| 6.9.5.               | Normativa de la Agencia de Regulación y Control Postal del Ecuador... | 161 |
| 6.10.                | Reglamento Interno de Trabajo de GASCA.....                           | 163 |
| 6.11.                | Objetivos Institucionales. ....                                       | 168 |
| 6.12.                | Propósitos Institucionales.....                                       | 169 |
| 6.13.                | Código de ética.....  | 169 |
| 7.                   | IMPACTOS.....   | 175 |
| 7.1.                 | Impacto Social.....   | 177 |
| 7.2.                 | Impacto Económico.....  | 178 |
| 7.3.                 | Impacto Ambiental .....   | 178 |
| CONCLUSIONES .....   |   | 179 |
| RECOMENDACIONES..... |   | 181 |
| BIBLIOGRAFÍA .....   |   | 182 |
| LINCORAFÍA .....     |   | 185 |
| ANEXOS .....         |   | 187 |



## ÍNDICE DE TABLAS

|   |     |
|---|-----|
| Tabla 1 Matriz de Relación Diagnóstica.....                               | 35  |
| Tabla 2 Población de usuarios (mensual) .....                             | 43  |
| Tabla 3 Muestra de usuarios actuales de TACA C.A .....                    | 45  |
| Tabla 4 Satisfacción del servicio .....                                   | 46  |
| Tabla 5 Tiempo de Entrega del Servicio.....                               | 47  |
| Tabla 6 Confiabilidad del Servicio .....                                  | 48  |
| Tabla 7 Costos del servicio .....   | 49  |
| Tabla 8 Manejo adecuado de envíos .....                                   | 50  |
| Tabla 9. Trato en el servicio .....                                       | 50  |
| Tabla 10 Demanda servicio encomiendas a domicilio .....                   | 51  |
| Tabla 11 Optimización de envíos a domicilio .....                         | 52  |
| Tabla 12 Oportunidad frente a la competencia .....                        | 53  |
| Tabla 13 Análisis de costo adicional .....                                | 54  |
| Tabla 14 Mejora de Prestigio .....  | 55  |
| Tabla 15 Matriz AOOR .....  | 56  |
| Tabla 16 Matriz de Estudio de Mercado.....                                | 89  |
| Tabla 17 Utilización de servicios de encomiendas .....                    | 95  |
| Tabla 18 Frecuencia del uso de transportes de encomiendas .....           | 96  |
| Tabla 19 Empresas que brinden servicio de encomiendas.....                | 97  |
| Tabla 20 Tipos de encomienda .....  | 98  |
| Tabla 21 Uso del servicio de la empresa TACA Transportes Andina C.A. .... | 99  |
| Tabla 22 Apoyo a una nueva microempresa de servicio de encomiendas.....   | 100 |
| Tabla 23 Utilización de servicios de la nueva microempresa.....           | 101 |
| Tabla 24 Porcentaje de pago adicional .....                               | 102 |
| Tabla 25 Demanda servicio de encomiendas a domicilio.....                 | 107 |
| Tabla 26 Proyección de la demanda .....                                   | 108 |
| Tabla 27 Oferta actual.....   | 109 |
| Tabla 28 Proyección de la oferta .....                                    | 109 |
| Tabla 29 Balance Oferta - Demanda.....                                    | 110 |
| Tabla 30 Demanda del proyecto .....                                       | 110 |
| Tabla 31 Precios establecidos para transporte de encomiendas.....         | 111 |
| Tabla 32 Precio por distancia y tamaño del paquete.....                   | 113 |

|   |      |
|---|------|
|   | xxii |
| Tabla 33 Precios proyectados .....                        | 113  |
| Tabla 34 Equipo de Oficina .....                          | 122  |
| Tabla 35 Muebles de Oficina .....                         | 123  |
| Tabla 36 Vehículos .....                                  | 123  |
| Tabla 37 Inversión Total .....                            | 124  |
| Tabla 38 Mano de Obra Directa.....                        | 124  |
| Tabla 39 Gasto sueldos Administrativos. ....              | 125  |
| Tabla 40 Útiles de Oficina .....                          | 126  |
| Tabla 41 Suministros de limpieza.....                     | 127  |
| Tabla 42 Gastos servicios básicos.....                    | 128  |
| Tabla 43 Gastos de Venta .....                            | 129  |
| Tabla 44 Gastos Remodelaciones .....                      | 129  |
| Tabla 45 Activos Diferidos .....                          | 130  |
| Tabla 46 Capital de Trabajo.....                          | 130  |
| Tabla 47 Inversión total del proyecto .....               | 131  |
| Tabla 48 Financiamiento de la deuda y condiciones .....   | 132  |
| Tabla 49 Pago de la deuda .....                           | 132  |
| Tabla 50 Balance de situación inicial .....               | 133  |
| Tabla 51 Ingresos Proyectados .....                       | 134  |
| Tabla 52 Costos de Operación Proyectados.....             | 135  |
| Tabla 53 Costo del Servicio .....                         | 135  |
| Tabla 54 Egresos Proyectados .....                        | 136  |
| Tabla 55 Depreciación Equipos de Oficina .....            | 136  |
| Tabla 56 Proyección depreciación Equipos de oficina ..... | 137  |
| Tabla 57 Depreciación Muebles .....                       | 137  |
| Tabla 58 Proyección depreciación Muebles .....            | 138  |
| Tabla 59 Depreciación Vehículos .....                     | 138  |
| Tabla 60 Proyección Depreciación Vehículos .....          | 139  |
| Tabla 61 Amortización del Activo diferido. ....           | 139  |
| Tabla 62 Proyección del Estado de Resultados .....        | 140  |
| Tabla 63 Flujo De Caja .....                              | 141  |
| Tabla 64 Costo del Capital.....                           | 142  |
| Tabla 65 Tasa de Rendimiento Medio.....                   | 142  |

|  |       |
|--|-------|
|  | xxiii |
| Tabla 66 Valor Actual Neto (VAN).....                        | 143   |
| Tabla 67 Tasa Interna de retorno (TIR).....                  | 144   |
| Tabla 68 Período de recuperación de la inversión (PRI) ..... | 144   |
| Tabla 69 Relación costo beneficio .....                      | 145   |
| Tabla 70 Indicadores de Rentabilidad .....                   | 145   |
| Tabla 71 Fechas para pago de patente. ....                   | 158   |
| Tabla 72 Valoración de Impactos .....                        | 176   |
| Tabla 73 Impacto Social .....                                | 177   |
| Tabla 74 Impacto Social. ....                                | 178   |
| Tabla 75 Impacto Ambiental .....                             | 178   |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|               |  |     |
|---------------|--|-----|
| Gráfico N° 1  | Fuerzas de Porter .....  | 40  |
| Gráfico N° 2  | Satisfacción del servicio .....                                  | 46  |
| Gráfico N° 3  | Tiempo de Entrega del Servicio .....                             | 47  |
| Gráfico N° 4  | Confiabilidad del Servicio .....                                 | 48  |
| Gráfico N° 5  | Costos del servicio.....   | 49  |
| Gráfico N° 6  | Manejo adecuado de envíos.....                                   | 50  |
| Gráfico N° 7  | Demanda servicio encomiendas a domicilio .....                   | 51  |
| Gráfico N° 8  | Optimización de envíos a domicilio .....                         | 52  |
| Gráfico N° 9  | Oportunidad frente a la competencia.....                         | 53  |
| Gráfico N° 10 | Análisis de costo adicional .....                                | 54  |
| Gráfico N° 11 | Mejora de Prestigio.....   | 55  |
| Gráfico N° 12 | Utilización de servicios de encomiendas.....                     | 95  |
| Gráfico N° 13 | Frecuencia del uso de transportes de encomiendas .....           | 96  |
| Gráfico N° 14 | Empresas que brinden servicio de encomiendas .....               | 97  |
| Gráfico N° 15 | Tipos de encomienda .....  | 98  |
| Gráfico N° 16 | Uso del servicio de la empresa TACA Transportes Andina C.A. .... | 99  |
| Gráfico N° 17 | Apoyo a una nueva microempresa de servicio de encomiendas .....  | 100 |
| Gráfico N° 18 | Utilización de servicios de la nueva microempresa.....           | 101 |
| Gráfico N° 19 | Porcentaje de pago adicional .....                               | 102 |
| Gráfico N° 20 | Macrolocalización Provincia de Imbabura .....                    | 118 |
| Gráfico N° 21 | Microlocalización Ciudad de Ibarra .....                         | 119 |
| Gráfico N° 22 | Ubicación de la planta o centro productivo. ....                 | 119 |
| Gráfico N° 23 | Flujograma del Proceso .....                                     | 120 |
| Gráfico N° 24 | Infraestructura física .....                                     | 121 |
| Gráfico N° 25 | Slogan .....   | 146 |
| Gráfico N°26  | Logotipo Gasca.....  | 146 |
| Gráfico N° 27 | Organigrama estructural .....                                    | 150 |

## ÍNDICE DE ANEXOS

|  |     |
|--|-----|
| Anexo N° 1 Encuesta Diagnóstico.....                                 | 187 |
| Anexo N° 2 Encuesta Estudio de Mercado.....                          | 189 |
| Anexo N° 3 Entrevista .....  | 191 |
| Anexo N° 4 Porcentaje de Inflación año 2016 .....                    | 192 |
| Anexo N° 5 Tasa de ponderación Banco Central 2016 .....              | 193 |
| Anexo N° 6 Proyección de la Población.....                           | 195 |
| Anexo N° 7 Oficio arriendo y cantidades de encomiendas .....         | 196 |
| Anexo N° 8 Tabla impositiva del impuesto a la patente municipal..... | 199 |
| Anexo N° 9 Tabla del impuesto a la renta .....                       | 200 |
| Anexo N° 10 Proforma Equipo de cómputo.....                          | 201 |
| Anexo N° 11 Proforma Impresora .....                                 | 202 |
| Anexo N° 12 Proforma Balanza .....                                   | 203 |
| Anexo N° 13 Proforma Moto.....                                       | 204 |
| Anexo N° 14 Proforma útiles de oficina.....                          | 205 |
| Anexo N° 15 Factura de agua potable .....                            | 206 |
| Anexo N° 16 Factura de energía eléctrica .....                       | 207 |
| Anexo N° 17 Factura CNT .....  | 208 |
| Anexo N° 18 Contrato de préstamo.....                                | 209 |
| Anexo N° 19 Oficio de aceptación de TACA C.A .....                   | 212 |
| Anexo N° 20 Tiquete taxímetro.....                                   | 213 |

## DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Se propone la realización de un estudio de factibilidad para la creación de una Microempresa que en alianza con TACA Transportes Andina C.A se dediquen a la prestación del servicio de encomiendas en la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, para lo cual se estructurarán siete capítulos que se detalla a continuación.

Se elabora un diagnóstico situacional de la empresa TACA Transportes Andina C.A donde se recopila información sobre el servicio de encomiendas que presta actualmente, donde se conoce la situación actual en cuanto a la demanda de usuarios que requieren de este servicio. De esta manera se tiene una visión clara de que no existe un servicio como este y se determina la factibilidad del proyecto.

Se realiza un marco teórico que mediante consultas bibliográficas e información obtenida se tiene claridad sobre las conceptualizaciones de los asuntos que abordan el tema. Esto permite formar un criterio sostenido donde hay mayor comprensión y facilidad para interpretar aspectos importantes durante el desarrollo de la investigación del proyecto.

Al elaborar el estudio de mercado se determina el comportamiento de la oferta y demanda. Se analiza el mercado potencial en los sectores donde no exista oferta a través de técnicas como encuestas y entrevistas a un sector específico, donde se identifica la necesidad de contar con este servicio así como también se determina la demanda insatisfecha que existe al momento. Este estudio nos ayuda a tener una visión clara para el análisis y aplicación de estrategias.

Dentro del estudio técnico se determina los requerimientos en cuanto a la macro y micro localización del proyecto, la infraestructura, procesos, ubicación, tecnología y tamaño de la ingeniería del proyecto donde se determinará la factibilidad del proyecto y todos los aspectos que se requiera para su correcto funcionamiento. Así como también se analiza las inversiones fijas y diferidas, el capital de trabajo, el financiamiento y el recurso humano que se requerirá para el buen desarrollo de la investigación.

Se desarrolla el capítulo de la evaluación financiera donde a través de índices se determina la factibilidad del proyecto, así como se tiene una visión clara de la situación financiera y



económica que se obtendrá a futuro. De igual manera se conoce los ingresos y utilidades que generará la implementación del proyecto utilizando el cálculo del Valor Actual neto (VAN) y la tasa interna de retorno (TIR) al igual que se conocerá el periodo de recuperación de la inversión.

En la estructura organizacional se ubica las diferentes áreas con los niveles jerárquicos mediante un organigrama, así como también las funciones de cada individuo que será parte de la organización. Se establece el tipo de empresa al que pertenecerá el servicio de encomiendas y se define la misión, visión, objetivos y valores con los que se manejará la organización. Dentro de las funciones de cada área se implementará un plan estratégico para el buen desarrollo del proyecto.

Se desarrolla el capítulo de impactos donde se determina los aspectos positivos y negativos que surgirán tanto con el estudio del proyecto como con la implementación de la microempresa. Se toma en cuenta impactos económicos, sociales y ambientales. Se puede determinar si la puesta en marcha del proyecto tiene un impacto positivo para que genere buenas expectativas.

## INTRODUCCIÓN

En la ciudad de Ibarra se encuentra ubicada la empresa de transporte interprovincial TACA Transportes Andina C.A misma que durante 30 años, ha venido experimentando cambios profundos en el aspecto de modernización del servicio, seguridad y profesionalismo.

En este lapso sus directivos se han preocupado por ofrecer servicios de calidad y más allá de eso mantener unidades cómodas y seguras para la transportación de pasajeros, al igual ofrece el servicio de encomiendas en Ibarra, Atuntaqui, Otavalo, Carcelén, Quitumbe y Sto. Domingo, de oficina a oficina, sin prestar su servicio a domicilio.

En la ciudad de Ibarra existe un alto porcentaje de población que se dedica a la comercialización de textiles, tejidos, bordados y artesanías, mismas que son transportadas utilizando como medio el servicio de encomiendas. A los clientes les resulta dificultoso retirar de oficina sus envíos debido a que el tiempo es un factor muy importante que en la actualidad no existe debido al ajustado horario de trabajo que mantienen.

La situación genera una cantidad alta de encomiendas rezagadas en la oficina de encomiendas de TACA Transportes Andina C.A de la Ciudad de Ibarra, determinado en base a una visita de observación en la bodega de la empresa.

Al no solucionar este inconveniente se ocasiona pérdida, ya que los clientes dejan de recibir sus envíos adecuadamente y la empresa deja de percibir los ingresos por concepto de encomiendas, puesto que la mayoría son envíos al cobro, a la vez genera un descontento en los clientes.

Revisando los aspectos antes mencionados y la situación crítica por la que atraviesan los usuarios del servicio de encomiendas, se ha decidido realizar un estudio de factibilidad para la creación de una microempresa que en alianza con TACA Transportes Andina C.A se dedique a la prestación del servicio de encomiendas en la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura.

## JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se realiza con la finalidad de implementar el servicio de traslado de encomiendas a domicilio, siendo el plan piloto en la ciudad de Ibarra y posteriormente se puede ampliar en las diferentes ciudades y cantones, ya que la empresa TACA Transportes Andina C.A no cuenta con este tipo de servicio, esta implementación genera buena expectativa a corto tiempo. Además se identifica la demanda insatisfecha y se determina el segmento de mercado donde se definen las oportunidades que deberán ser aprovechadas en base a un conocimiento claro y preciso de las preferencias de los usuarios.

El estudio de este proyecto de investigación determina a través de técnicas aplicadas, la demanda para con el servicio, lo que permite cumplir con las expectativas de los clientes, ya que no deben posponer sus actividades por falta de tiempo, esto permite que usuarios, la microempresa a crearse y TACA Transportes Andina C.A resulten beneficiadas.

La intención del presente estudio es establecer la factibilidad de la creación de la microempresa ya que garantiza a los usuarios un servicio de calidad y personalizado, donde se tengan seguridad al transportar sus envíos. Con la implementación del servicio TACA Transportes Andina C.A el exceso de encomiendas rezagadas disminuirá.

Con los resultados obtenidos de este estudio se conoce de mejor manera el comportamiento de los clientes que requieren de este servicio, lo que permite diferenciación y posicionamiento en el mercado en relación al resto de empresas que se dedican al servicio de encomiendas; así como también sirve de base y sustento para futuros estudios.

El estudio ayuda a obtener de manera clara la factibilidad comercial, técnica, organizacional, legal y financiera mediante la recopilación de la información, misma que determina factores que influyen de manera positiva o negativa, antes, durante y posterior a la ejecución.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Realizar el estudio de factibilidad para la creación de una microempresa que en alianza con TACA Transportes Andina C.A se dedique a la prestación del servicio de encomiendas en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, mediante técnicas y herramientas de investigación con la finalidad de verificar si el proyecto es rentable.

### **Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico situacional del mercado externo a través de una matriz de relación diagnóstica, y del análisis de aliados, oponente, oportunidades y riesgos, que permita obtener información específica y tener una imagen clara de la situación actual del servicio de encomiendas.
- Estructurar las bases teóricas científicas de apoyo que permitan la obtención de información a través de una sustentación bibliográfica, a través de términos relevantes que sirvan de base para la buena realización del proyecto.
- Realizar un estudio de mercado para establecer la demanda, oferta, precios y estrategias comerciales de la microempresa GASCA, mediante encuestas aplicadas a la población económicamente activa (PEA) y entrevista al Gerente de TACA Transportes Andina C.A para determinar la factibilidad del proyecto.
- Identificar los recursos necesarios, la ubicación, la capacidad instalada del proyecto, y las inversiones que requiere el proyecto, mediante la utilización de técnicas de investigación apropiadas.
- Realizar el estudio económico y financiero para la determinar la factibilidad del proyecto, mediante el cálculo de indicadores tales como el valor actual neto (VAN), la tasa interna de retorno (TIR) y el período de recuperación de la inversión y otros que permitan estimar la relación entre la rentabilidad financiera y el capital invertido.

- Realizar la propuesta de la estructura organizacional, mediante el planteamiento de aspectos filosóficos, aspectos legales, políticas, propósitos y valores que ayudan a determinar las unidades administrativas, recurso humano, asignación de funciones a través de un código de ética apegado a los requerimientos de la microempresa.
- Determinar los principales impactos, sociales, económicos y ambientales que genera la creación de la microempresa, mediante la utilización de una matriz de impactos donde se plasme los respectivos niveles para su interpretación y análisis, con la finalidad de identificar posibles efectos del entorno y minimizar deterioros causados por el proyecto.

## CAPÍTULO I

### 1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

#### 1.1. Antecedentes

La ciudad de Ibarra fue fundada el 28 de septiembre de 1606, cuenta con una población de 139.721 habitantes de acuerdo al último censo realizado en año 2010, es una ciudad cultural donde predomina la historia y existe producción turística, además se fundamenta en el desarrollo económico y educativo del norte del país; por lo que es una de las ciudades más visitadas por ser encantadora y se la conoce como “Ciudad Blanca”

Cuenta con varios atractivos turísticos, mismos que son visitados por propios y ajenos; está conformada por cinco parroquias urbanas y siete parroquias rurales.

“Capital de la provincia de Imbabura. Está ubicada a 115 Km al noroeste de Quito a 125 Km, al sur de la ciudad de Tulcán, con una altitud de 2225 m.s.n.m. Posee un clima seco templado y agradable, y una temperatura promedio de 18 grados.”

El acelerado desarrollo de la tecnología ha hecho que las distancias se acorten en relación al tiempo, lo que permite llevar la correspondencia a su destino de manera rápida, hoy en día se ha notado la demanda de este tipo de servicio que se encuentra en pleno crecimiento y que a pesar de existir varios correos paralelos no se cubre la necesidad en la ciudadanía.

Existe en la ciudad de Ibarra una empresa de Transporte Interprovincial, denominada TACA Transportes Andina C.A, encargada de trasladar encomiendas en la ruta Ibarra, Quito, Sto. Domingo de los Tsachilas y viceversa pero hasta el momento no se ha logrado satisfacer el requerimiento de los usuarios, de recibir su envío en la puerta de su casa; por lo que se propone la creación de una microempresa que en alianza a la mencionada empresa se dedique a la prestación del servicio de encomiendas a domicilio.

## **1.2. Objetivos del diagnóstico**

### **1.2.1. Objetivo General**

Realizar un diagnóstico situacional del mercado externo a través de una matriz de relación diagnóstica, y del análisis de aliados, oponente, oportunidades y riesgos, que permita obtener información específica y tener una imagen clara de la situación actual del servicio de encomiendas.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

- Realizar un diagnóstico de la situación actual, en cuanto a leyes y permisos para la creación de la microempresa de transporte de encomiendas.
- Identificar si las personas están dispuestas a hacer uso del servicio por un valor adicional en el precio por envío de encomiendas.
- Analizar la incidencia que la creación de la microempresa tendrá en los hogares de los posibles clientes.
- Analizar los sistemas informáticos con los que la competencia cuenta, con los cuales se puede agilizar el servicio y que la microempresa debe emplear para la prestación del servicio.
- Analizar los acontecimientos ambientales que la microempresa tendrá al momento de implementar el proyecto

## **1.3. Análisis Externo**

### **1.3.1. Macro ambiente**

#### **1.3.1.1. Variables diagnósticas**

- Político legal
- Económico

- Socio – Económico
- Tecnológico.
- Ambiental

#### **1.3.1.2. Indicadores.**

- Político legal  
Superintendencia de Compañías.  
Normativa de Agencia de Regulación y control Postal
- Económico.  
Aceptación del servicio.  
Uso del servicio.
- Socio – Económico.  
Confiabilidad en el uso del servicio.  
Satisfacción del cliente con el servicio.
- Tecnológico  
Programas en los Equipos informáticos.  
Tiempo de entrega de la mensajería.
- Ambiental  
Nivel de contaminación vehicular



### 1.3.2. Matriz diagnóstica

**Tabla 1 Matriz de Relación Diagnóstica**

| OBJETIVOS ESPECÍFICOS  | VARIABLE       | INDICADOR  | TÉCNICA     | FUENTE                                   |
|--|----------------|--|-------------|--|
| Realizar un diagnóstico de la situación actual, en cuanto a leyes y permisos para la creación de la microempresa de transporte de encomiendas.   | Político Legal | Código de Trabajo.<br>Ley de Seguridad Social<br>Ley de Régimen Tributario Interno | Observación | -Internet<br>-Revisión documental.       |
|  |                | Normativa de Agencia de Regulación y control Postal                                | Observación | -Consulta<br>-Internet<br>-Certificación |
| Identificar si las personas están dispuestas a hacer uso del servicio por un valor adicional en el precio por envío de encomiendas   | Económico      | Aceptación del servicio.   | Encuesta    | -Posibles Clientes.                      |
|  |                | Uso del servicio   | Encuesta    | -Posibles Clientes                       |
| Analizar la incidencia que la creación de la microempresa tendrá en los hogares de los posibles clientes   | Social         | Confiabilidad en el uso del servicio.  | Encuesta    | Posibles Clientes                        |
|  |                | Satisfacción del cliente con el servicio.  | Encuesta    | Posibles Clientes.                       |
| Analizar los sistemas informáticos con los que la competencia cuenta, con los cuales se puede agilizar el servicio y que la microempresa debe emplear para la prestación del servicio. | Tecnológico    | Programas en los Equipos informáticos  | Observación | Oficinas de la competencia.              |
|  |                | Tiempo de entrega de la mensajería.  | Encuesta    | Posibles Clientes.                       |
| Analizar los acontecimientos ambientales que la microempresa tendrá al momento de implementar el proyecto  | Ambiental      | Nivel de contaminación vehicular.  | Observación | Revisión documental.                     |

**FUENTE:** Investigación propia

**ELABORADO POR:** La autora.

### **1.3.2.1. Político Legal.**

#### **1.3.2.1.1. Código de trabajo y Ley de Seguridad Social.**

El código de trabajo contiene normas especiales que determinan las clases de contratos para los trabajadores tanto de la empresa privada como pública, este documento legal establece los roles entre los gerentes o representantes frente al personal que tiene bajo su mando.

El ente regulador es el Ministerio de Trabajo, el cual vela por el buen desempeño de las relaciones empleado-empleador, con el fin de establecer leyes que procuren mantener un equilibrio y respeto entre los involucrados.

Las exigencias en cuanto a leyes que rigen al empleador para con su empleado y que la microempresa está en la obligación de cumplir de manera responsable son:

- Elaboración de contratos de trabajo desde el primer día que el empleado empieza a brindar sus servicios.
- Pago de remuneraciones al momento de finalizar el mes trabajado
- Pago de utilidades una vez al año de acuerdo al 15% de margen de utilidad que obtenga la microempresa y basándose al número de cargas.
- Pago de décimo III y décimo IV.
- Conceder un período ininterrumpido de 15 días de descanso (vacaciones) una vez al año de manera irrenunciable (Art. 69 del Código de Trabajo).
- Pago mensual de fondos de reserva en un porcentaje del 8,33% de la remuneración aportada al IESS después del primer año de trabajo, que puede ser cancelado en la remuneración mensual o cancelando al IESS conjuntamente con la planilla de aportes, para que el empleado solicite devolución y disponga a partir de las 36 aportaciones acumuladas.

#### **1.3.2.1.2. Ley de Régimen tributario interno.**

La Tributación se encuentra sustentada en 4 principios básicos que son: Suficiencia, Equidad, Neutralidad y Simplicidad; de ahí que se desprenden los principios que rigen el sistema tributario ecuatoriano como lo versa el artículo 5 del Código Orgánico Tributario, y que son: legalidad, generalidad, igualdad, proporcionalidad e irretroactividad.

Actualmente el Servicio de Rentas Internas hace uso de la tecnología y ofrece a los usuarios de su plataforma herramientas que ahorran tiempo y agilitan la carga y presentación de las obligaciones tributarias.

Nuestra legislación tributaria ha sufrido incontables reformas, que de alguna manera han complicado a los contribuyentes al momento de cumplir con sus obligaciones tributarias, pero a pesar de esa situación en nuestro caso la microempresa se debe apegar a las leyes vigentes establecidas para no generar inconvenientes a futuro.

#### **1.3.2.1.3. Agencia Nacional de Regulación y Control Postal**

Cuando se registra un punto de atención nuevo, se debe comunicar inmediatamente a este organismo y en el plazo de (30) días se debe presentar los requisitos determinados en los artículos 8, 9, 10 y 11 del reglamento, según la categoría de operación.

El registro nacional de operadores postales se realizará a través de la página Web de la Agencia Nacional de Regulación y Control Postal mediante el Formulario R.O.P. –001, se debe adjuntar los documentos solicitados para el registro por medio electrónico y en el término de cinco (5) días, remitir la documentación a dicha entidad de manera física.

Un funcionario del organismo regulador realiza una visita de observación al inicio de las operaciones, verificando que se cumpla con todos los parámetros que la entidad establece y cada determinado tiempo lo ejecuta para constatar que no existan irregularidades.

La microempresa debe proporcionar trimestralmente la información relacionada con el servicio de encomiendas y el operador postal será responsable de la veracidad de la información suministrada a la Agencia Nacional de Regulación y Control Postal, misma que directamente debe ser registrada en la página web de la entidad.

### **1.3.2.2. Económico**

#### **1.3.2.2.1. Aceptación del servicio y uso del mismo.**

En el diagnóstico situacional a través de la observación se identifica que las empresas que brindan este tipo de servicio mantienen clientes de forma periódica ya que en la actualidad el traslado se ha convertido en una actividad donde operan personas de los diferentes estratos sociales, y con la aplicación de la encuesta se podrá determinar el porcentaje de aceptación que tendrá la implementación del servicio de encomiendas a domicilio.

Mediante esta técnica aplicada a los clientes actuales que mantiene la empresa TACA Transportes Andina C.A y a la población económicamente activa, se identificará el número de personas que están dispuestos a utilizar el servicio a domicilio y cancelar un valor adicional por recibir sus envíos en la comodidad de su hogar.

### **1.3.2.3. Social**

#### **1.3.2.3.1. Confiabilidad en el servicio y satisfacción del cliente.**

Al contar TACA Transportes Andina C.A con una flota de vehículos de 42 unidades, las cuales brindan el servicio de encomiendas de oficina a oficina y con una frecuencia de cada 20 minutos, permite agilizar los procesos y entregar con prontitud los envíos, situación que se

verá reflejada en la confiabilidad que tendrán los clientes al utilizar los servicios de la microempresa a crearse; a la vez que generará satisfacción de los clientes.

#### **1.3.2.4. Tecnológico**

##### **1.3.2.4.1. Programas en equipos informáticos y tiempo de entrega.**

Las empresas que brindan servicio de encomiendas cuentan con sistemas informáticos donde realizan los registros de los envíos para tener un control adecuado y por ende reducir la cantidad de trabajadores y horas de trabajo innecesarias.

El momento de implementar la microempresa se trabajará registrando la información en el computador con la ayuda de una herramienta eficaz como es excel; debido a que la implementación de un sistema informático de inicio amerita costos altos ya que incluiría honorarios profesionales por personal que realice mantenimiento preventivo y correctivo periódicamente. A futuro y de acuerdo a los resultados de rentabilidad se puede implementar un sistema que optimice cada una de las operaciones.

#### **1.3.2.5. Ambiental**

##### **1.3.2.5.1. Niveles de contaminación vehicular.**

Se observa en el medio ambiente que por el crecimiento del patio automotor en la ciudad de Ibarra también ha incrementado la contaminación por el smock emanado por dichos vehículos, situación que afecta al ambiente y a la salud de las personas.

Las entidades reguladoras deberían tomar medidas drásticas en algunos casos de automotores defectuosos que causan contaminación y que siguen circulando libremente por nuestras vías.

Ante esta situación se coordinará con la comisión de revisores de vehículos de TACA Transportes Andina C.A para ejercer una revisión de los sistemas de escape cada determinado

tiempo, como una medida apropiada para disminuir los niveles de contaminación procedente de los vehículos, previniendo así algún posible desperfecto.

Es importante emprender acciones efectivas, a fin de bajar los niveles de excesiva contaminación que se registra en el medioambiente de la ciudad, tal es el caso con la implementación de la microempresa concientizar al personal sobre el buen uso de la papelería y desechos de materiales producidos por el embalaje de las encomiendas.

### 1.3.3. Microambiente Fuerzas de Porter.

Para el análisis de las fuerzas de Porter se presenta el siguiente gráfico:

**Gráfico N° 1 Fuerzas de Porter**



**Elaborado Por:** La Autora.

#### 1.3.3.1. Análisis de las 5 fuerzas de Porter

Las 5 fuerzas del modelo de Porter constituyen una herramienta de análisis crucial para determinar la posición de una empresa en el mercado, así como también para trazar estrategias para combatir en lo posible a la competencia.

### **1.3.3.2. Factores que influyen en la amenaza de nuevos competidores.**

La competencia se constituye en una amenaza para las empresas existentes, ya que el ofertar un nuevo servicio genera un desequilibrio y si la demanda se mantiene es apropiado mejorar o perfeccionar la calidad de servicio, caso contrario las empresas podrían verse afectadas.

En el caso de la implementación de la microempresa nuestro objetivo es brindar servicio de calidad a los usuarios actuales de TACA C.A y a la población en general para poder introducir al mercado con facilidad el servicio a domicilio.

### **1.3.3.3. Factores que influyen en la amenaza de productos sustitutos**

#### **Internet**

El envío de la correspondencia puede verse afectado debido al constante desarrollo de la tecnología, ya que interviene de manera directa y se convierte en sustituto el uso de las redes sociales, correos electrónicos y páginas web, ya que en cuanto a prontitud resulta eficaz; pero en cuanto a envíos con documentación importante y original que manejan las instituciones debemos ser los pioneros al igual que en mercaderías y materias primas, en donde la tecnología no será de mayor ayuda.

#### **Transporte Interprovincial**

Existen empresas de transporte interprovincial que realizan el servicio de encomiendas con destino a la Ciudad de Ibarra y los clientes podrían utilizar este medio como alternativa al servicio de encomiendas que brinda TACA Transportes Andina C.A; debido a esta situación se debe promocionar la entrega a domicilio que realizará la microempresa GASCA como complemento al existente.

#### **1.3.3.4. Poder de negociación con los proveedores.**

La microempresa GASCA según su funcionamiento posteriormente puede entrar en negociaciones con la empresa de transporte interprovincial Expreso Turismo y Cooperativa Aerotaxi para expandir sus servicios y captar mayor cantidad de clientes; ya que dichas empresas tienen frecuencias desde otras Ciudades y existe una apertura propicia debido a que la unión de las tres empresas (Andina, Aerotaxi y Turismo) es favorable para incrementar el mercado.

#### **1.3.3.5. Poder de negociación con los clientes.**

A nivel de clientes en el mercado encontramos dos tipos los corporativos y el público en general. Los clientes corporativos por su alto volumen de envíos de encomiendas pueden llegar a negociar los valores y exigir un servicio de calidad; mientras que para el público en general la negociación radica en brindarle siempre eficiencia y eficacia.

Si la empresa no cumple con las necesidades y parámetros esperados los clientes escogerán otra alternativa; por lo que un servicio de calidad y un seguimiento post-venta será fundamental para mantener la fidelidad del cliente.

Además el cliente requiere la atención necesaria inclusive hasta cuando solicita únicamente información, se debe aceptar además sugerencias, ya que esto permite mejora en todos los procesos.

Es importante siempre tener poder de convencimiento para con los clientes y mediante una buena comunicación influir para que ellos utilicen en lo posible nuestro servicio y que los medios electrónicos sirvan para únicamente para comunicaciones sin trascendencia.



### 1.3.3.6. Rivalidad entre competidores existentes.

Las empresas están encaminadas siempre a la explotación de nuevos nichos de mercado, basadas en estrategias para conseguir los objetivos planteados, pero existe la proliferación de Courier ilegales que dañan el mercado y constituye una amenaza para el resto de empresas.

Se debe implementar siempre nuevas estrategias apegadas a la ley y no afectando a los clientes; en el caso de estudio no tenemos competencia debido a que nuestro servicio será el complemento al actual que brinda TACA Transportes Andina CA.

## 1.4. Identificación de la población del diagnóstico.

En base a la información obtenida a través de los registros que mantiene la empresa TACA Transportes Andina C.A, y otorgada de manera escrita por el Sr. Gerente de la empresa correspondiente a los meses de Enero, Febrero, Marzo y Abril del 2016 se logró identificar el número de encomiendas que se recibe en la ciudad de Ibarra para entregar a los clientes. (Ver Anexo 7).

**Tabla 2 Población de usuarios (mensual)**

| <b>Detalle</b>                                | <b>Número de usuarios de encomiendas.</b> |
|---|---|
| Paquetes pequeños<br>(sobres oficio y manila) | 522                                       |
| Paquetes grandes<br>(bultos y cartones)       | 198                                       |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>720</b>                                |

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: La autora

#### 1.4.1. Cálculo de la muestra.

Para el cálculo de la muestra se emplea la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N \times QP}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = población

P.Q = varianza media d población (0,25)

E = margen de error admisible (0,05)

K = constante ( 2)

$$n = \frac{720 \times 0,25}{(720 - 1) \frac{(0,05)^2}{(2)^2} + 0,25}$$

$$n = \frac{180}{719 \times 0,000625 + 0,25}$$

$$n = 257$$

#### 1.4.2. Cálculo de la muestra por estratos fracción muestral.

$$m = \frac{n}{N} \times E$$

$$m = \frac{257}{720}$$

$$m = 0,3569$$

$$522 \times 0,3569 = 186$$

$$198 \times 0,3569 = 71$$

### 1.4.3. Cuadro de Muestra de Usuarios.

*Tabla 3 Muestra de usuarios actuales de TACA C.A*

| <b>Usuarios Ibarra</b>                        | <b>Número de usuarios que envía encomiendas.</b> |
|---|--|
| Paquetes pequeños<br>(sobres oficio y manila) | 186  |
| Paquetes grandes<br>(bultos y cartones)       | 71   |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>257</b>                                       |

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: La autora

Después de haber calculado la muestra se ha determinado que 257 personas serán las encuestadas para conocer si están dispuestos a utilizar el servicio de encomiendas a domicilio, así como también se hizo el cálculo de la muestra por estratos fracción muestral donde se obtuvo que 186 personas reciben sobres y pequeños paquetes y 71 personas reciben paquetes grande y cartones; esta información sirve de base para determinar el medio de transporte que se utilizará con mayor frecuencia.

### 1.5. Tabulación e interpretación de resultados.

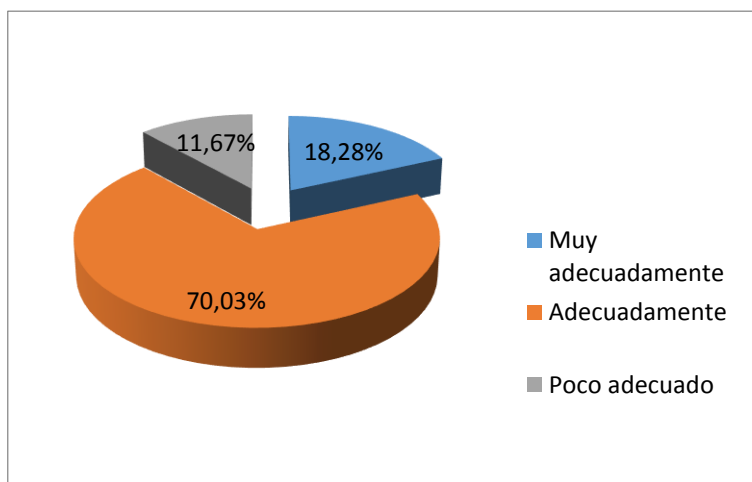
1.- ¿Indique a su criterio, si el servicio de encomiendas de TACA Transportes Andina C.A, llena sus expectativas?

*Tabla 4 Satisfacción del servicio*

| VARIABLES         | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|-------------------|------------|---------------|
| Muy adecuadamente | 47         | 18,28%        |
| Adecuadamente     | 180        | 70,03%        |
| Poco adecuada     | 30         | 11,67%        |
| <b>TOTAL</b>      | <b>257</b> | <b>99,98%</b> |

FUENTE: Investigación propia  
ELABORADO POR: La autora

*Gráfico N° 2 Satisfacción del servicio*



FUENTE: Investigación propia  
ELABORADO POR: La autora

### **Análisis e interpretación:**

Como se puede apreciar un alto porcentaje de clientes manifiestan que los servicios de encomiendas que presta TACA Transportes Andina C.A al momento se realizan de forma adecuada, es un indicador apropiado para determinar la oportunidad de implementar el proyecto.

## 2. ¿El tiempo de entrega que utilizan para el servicio es?

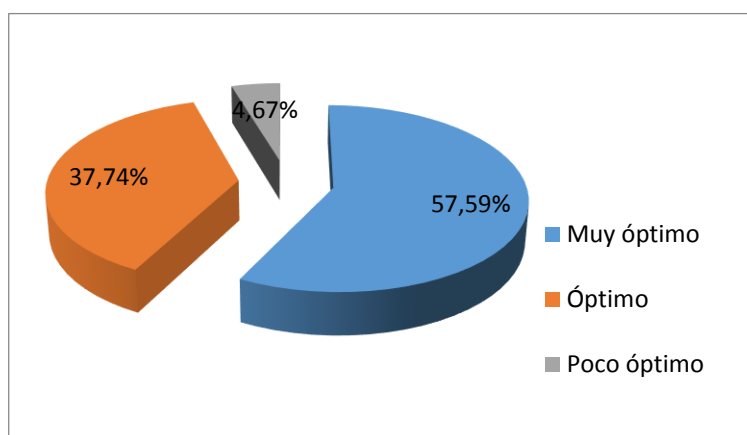
**Tabla 5 Tiempo de Entrega del Servicio**

| VARIABLES    | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Muy óptimo   | 148        | 57,59%      |
| Óptimo       | 97         | 37,74%      |
| Poco óptimo  | 12         | 4,67%       |
|              |            |             |
| <b>TOTAL</b> | <b>257</b> | <b>100%</b> |

FUENTE: Investigación propia

ELABORADO POR: La autora

**Gráfico N° 3 Tiempo de Entrega del Servicio**



FUENTE: Investigación propia

ELABORADO POR: La autora

### **Análisis e interpretación:**

Con los datos anteriores se observa que el porcentaje más alto de usuarios tiende a calificar que el tiempo de entrega de encomiendas que presta TACA Transportes Andina C.A es muy óptimo, mismo que resulta beneficioso para conseguir que los usuarios se sientan aún más satisfechos con el servicio que la microempresa GASCA desea implementar.

### 3.- ¿El aspecto de confiabilidad es respetado por todos los involucrados en el servicio de encomiendas?

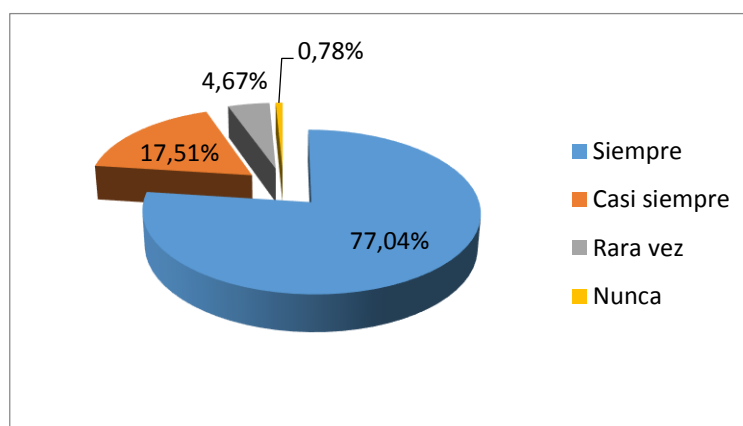
**Tabla 6 Confiabilidad del Servicio**

| VARIABLES    | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre      | 198        | 77,04%      |
| Casi siempre | 45         | 17,51%      |
| Rara vez     | 12         | 4,67%       |
| Nunca        | 2          | 0,78        |
| <b>TOTAL</b> | <b>257</b> | <b>100%</b> |

FUENTE: Investigación propia

ELABORADO POR: La autora

**Gráfico N° 4 Confiabilidad del Servicio**



FUENTE: Investigación propia

ELABORADO POR: La autora

#### **Análisis e interpretación:**

Según lo anterior observado se determina que la mayoría de las personas encuestadas manifiestan que las personas encargadas del manejo de las encomiendas son responsables y cumplen con lo que establece la empresa, obteniendo como resultado un alto porcentaje de confiabilidad de los clientes en el momento que realizan sus envíos.

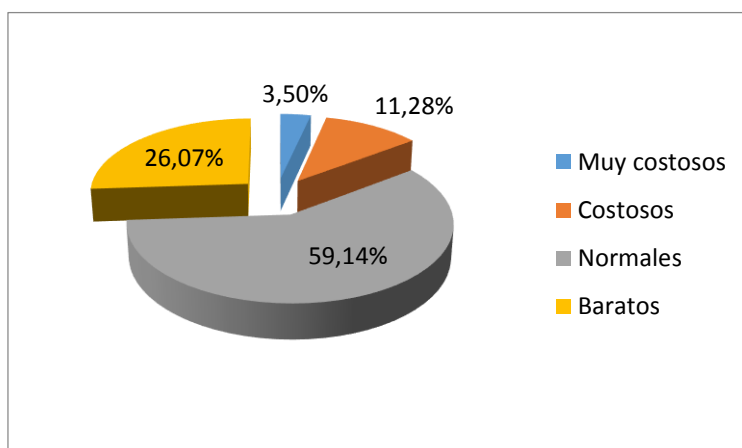
#### 4.- ¿Los valores que se cobran por el servicio de encomiendas le parecen?

*Tabla 7 Costos del servicio*

| VARIABLES    | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|--------------|------------|---------------|
| Muy costosos | 9          | 3,50%         |
| Costosos     | 29         | 11,28%        |
| Normales     | 152        | 59,14%        |
| Baratos      | 67         | 26,07%        |
| <b>TOTAL</b> | <b>257</b> | <b>99,99%</b> |

FUENTE: Investigación propia  
ELABORADO POR: La autora

*Gráfico N° 5 Costos del servicio*



FUENTE: Investigación propia  
ELABORADO POR: La autora

#### **Análisis e interpretación:**

Al momento de investigar la factibilidad de un proyecto, el análisis del precio es de suma importancia, y en este caso con los datos anteriores se demuestra que los clientes que usan el servicio consideran que los valores que se cobran se encuentran dentro de los parámetros normales y adecuados, lo que permite tener apertura para realizar el desarrollo de la microempresa.

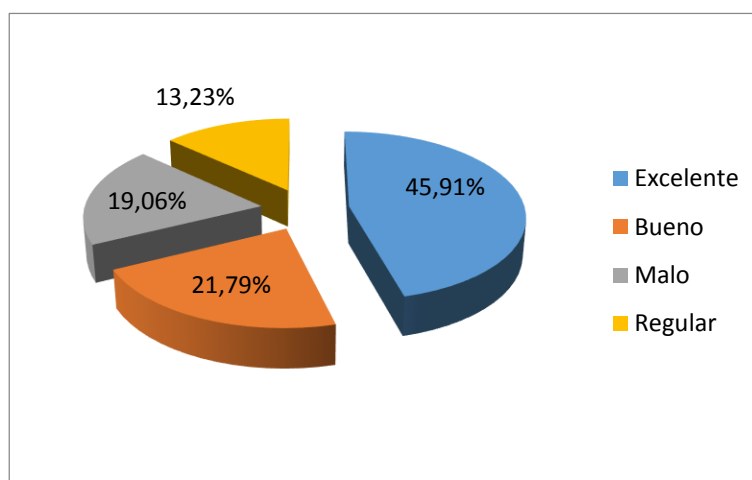
**5. ¿El trato que reciben las encomiendas para que lleguen adecuadamente al lugar de destino es?**

**Tabla 8 Manejo adecuado de envíos**

| VARIABLES    | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|--------------|------------|---------------|
| Excelente    | 118        | 45,91%        |
| Bueno        | 56         | 21,79%        |
| Malo         | 49         | 19,06%        |
| Regular      | 34         | 13,23%        |
| <b>TOTAL</b> | <b>257</b> | <b>99,99%</b> |

FUENTE: Investigación propia  
ELABORADO POR: La autora

**Gráfico N° 6 Manejo adecuado de envíos**



FUENTE: Investigación propia  
ELABORADO POR: La autora

**Análisis e interpretación:**

Los clientes manifiestan que el trato que reciben las encomiendas durante su traslado es excelente; lo que significa que se encuentran satisfechos con el cuidado que le ponen a sus envíos y permite darse cuenta que al complementar con el servicio a domicilio habrá buena acogida por parte de los usuarios.



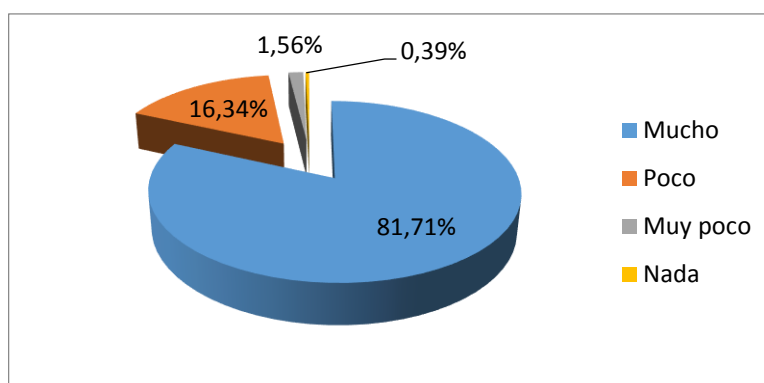
**6.- ¿Le gustaría que la empresa TACA Transportes Andina C.A, amplíe su servicio de encomiendas realizándolo a domicilio?**

*Tabla 10 Demanda servicio encomiendas a domicilio*

| VARIABLES    | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Mucho        | 210        | 81,71%      |
| Poco         | 42         | 16,34%      |
| Muy poco     | 4          | 1,56%       |
| Nada         | 1          | 0,39%       |
| <b>TOTAL</b> | <b>257</b> | <b>100%</b> |

FUENTE: Investigación propia  
ELABORADO POR: La autora

*Gráfico N° 7 Demanda servicio encomiendas a domicilio*



FUENTE: Investigación propia  
ELABORADO POR: La autora

**Análisis e interpretación:**

Los encuestados expresaron que les agradecería mucho que la empresa TACA Transportes Andina C.A amplíe su servicio a domicilio, a pesar de existir otras empresas en el mercado, se cuenta con la ventaja de que los vehículos de TACA C.A tiene frecuencia cada 20 minutos, esto que permite que los envíos lleguen el mismo día al lugar de destino.

## 7. ¿Cree usted que se ahorra tiempo y esfuerzo cuando existen entregas domiciliarias?

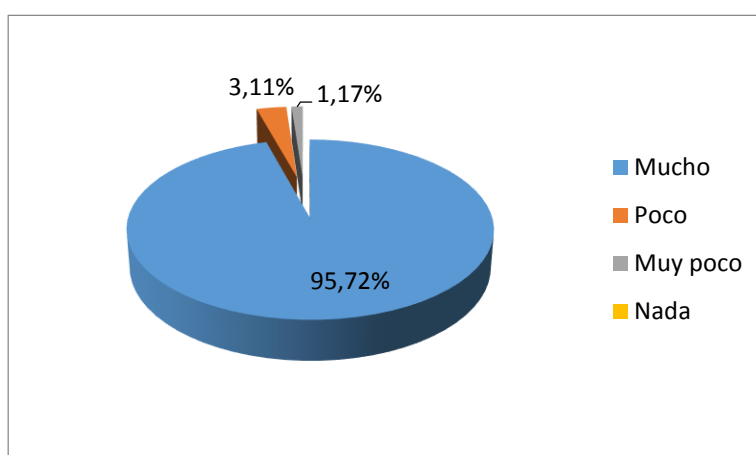
**Tabla 11** Optimización de envíos a domicilio

| VARIABLES    | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Mucho        | 246        | 95,72%      |
| Poco         | 8          | 3,11%       |
| Muy poco     | 3          | 1,17%       |
| Nada         | 0          | 0           |
| <b>TOTAL</b> | <b>257</b> | <b>100%</b> |

FUENTE: Investigación propia

ELABORADO POR: La autora

**Gráfico N° 8** Optimización de envíos a domicilio



FUENTE: Investigación propia

ELABORADO POR: La autora

### Análisis e interpretación:

Según lo observado se analiza que con la implementación de la microempresa, los usuarios que demandan del servicio de encomiendas, contarán con una ventaja que representa ahorro de tiempo y esfuerzo y podrán realizar sus actividades diarias sin inconveniente, ya que estarán seguros de que sus envíos llegarán a sus domicilios o lugares de trabajo respectivamente.

## 8 ¿Analizando la competencia, cree oportuno que se realice las encomiendas con servicio a domicilio?

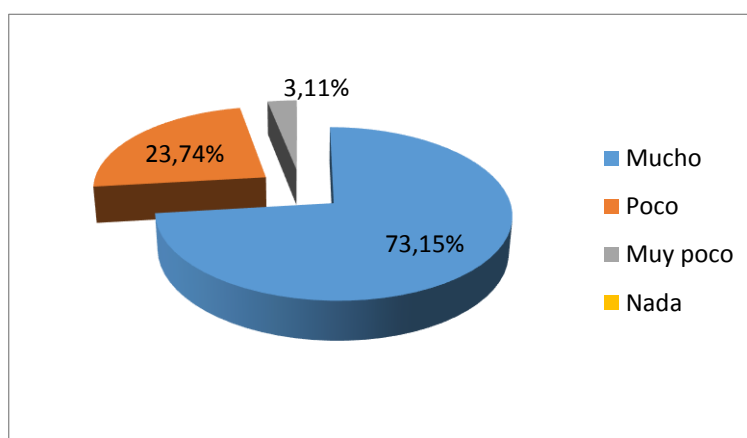
**Tabla 12 Oportunidad frente a la competencia**

| VARIABLES     | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------|------------|-------------|
| Muy oportuno  | 188        | 73,15%      |
| Oportuno      | 61         | 23,74%      |
| Poco oportuno | 8          | 3,11%       |
|               |            |             |
| <b>TOTAL</b>  | <b>257</b> | <b>100%</b> |

FUENTE: Investigación propia

ELABORADO POR: La autora

**Gráfico N° 9 Oportunidad frente a la competencia**



FUENTE: Investigación propia

ELABORADO POR: La autora

### **Análisis e interpretación:**

Las personas investigadas afirman que es muy oportuno que se entregue las encomiendas a domicilio, debido a que se trataría de un servicio personalizado, de calidad, eficiente y seguro, sin importar que existan otras empresas que brindan este servicio, puesto que el contar con una flota de 42 vehículos que trasladará los envíos desde otras ciudades y con bodegas espaciales es una ventaja que permite que se brinde un servicio ágil.

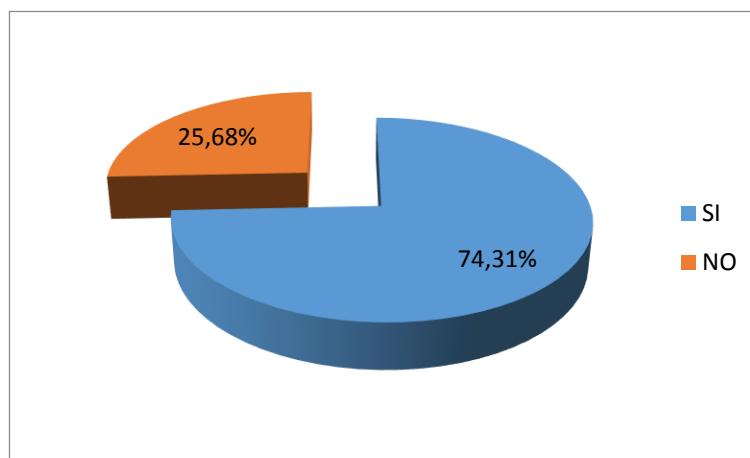
**9 ¿Estaría dispuesto a pagar un valor adicional más si la entrega es oportuna y a su domicilio?**

**Tabla 13 Análisis de costo adicional**

| VARIABLES    | FRECUENCIA | PORCENTAJE    |
|--------------|------------|---------------|
| SÍ           | 191        | 74,31%        |
| NO           | 66         | 25,68%        |
|              |            |               |
|              |            |               |
| <b>TOTAL</b> | <b>257</b> | <b>99,99%</b> |

FUENTE: Investigación propia  
ELABORADO POR: La autora

**Gráfico N° 10 Análisis de costo adicional**



FUENTE: Investigación propia  
ELABORADO POR: La autora

**Análisis e interpretación:**

De los 257 encuestados identificados 191 afirmaron que si estarían dispuestos a cancelar un valor adicional por recibir las encomiendas en su domicilio, puesto que garantiza la seguridad en sus envíos y no permanecerán por mucho tiempo rezagados en la oficina central de la empresa TACA Transportes Andina C.A.

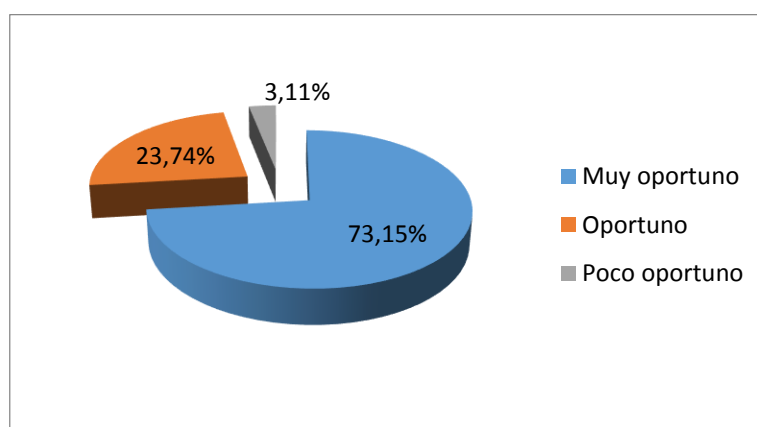
**10. ¿Mejoraría el prestigio de TACA, con la ampliación del servicio de encomiendas a domicilio?**

**Tabla 14 Mejora de Prestigio**

| VARIABLES    | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Mucho        | 218        | 84.82%      |
| Poco         | 25         | 9.73%       |
| Muy Poco     | 14         | 5.45%       |
|              |            |             |
| <b>TOTAL</b> | <b>257</b> | <b>100%</b> |

FUENTE: Investigación propia  
ELABORADO POR: La autora

**Gráfico N° 11 Mejora de Prestigio**



FUENTE: Investigación propia  
ELABORADO POR: La autora

**Análisis e interpretación:**

Los encuestados manifestaron que al momento la empresa TACA Transportes Andina C.A es una de las más reconocidas dentro del transporte interprovincial y al complementar su servicio aumentaría su prestigio, ya que sería la única que en alianza con la microempresa GASCA entregue a domicilio las encomiendas, lo que permite mejorar la calidad de servicio.

## 1.6. Matriz AOOR

**Tabla 15 Matriz AOOR**

|               |  |
|---------------|--|
| ALIADOS       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca disponibilidad de tiempo de las personas para retirar las encomiendas en las oficinas del terminal terrestre.</li> <li>• Congestionamiento vehicular que existe en la Ciudad.</li> <li>• Facilidad de obtener créditos en las Instituciones Financieras.</li> <li>• Facilidad en la obtención de parque automotor (tricimotor, moto, camioneta)</li> </ul>   |
| OPONENTES     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia de cooperativas de taxis que realizan el servicio de encomiendas.</li> <li>• Correos del Ecuador, empresas o courier privados que realizan servicio de encomiendas a domicilio.</li> <li>• Servicio de mensajería propios de las Entidades Públicas, Privadas y otras.</li> <li>• Personas informales que se dedican a prestar servicios de encomiendas.</li> </ul>  |
| OPORTUNIDADES | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad en el traslado de las encomiendas hacia la Ciudad de Ibarra por contar con una flota de 42 vehículos pertenecientes a TACA Transportes Andina C.A</li> <li>• Rápido crecimiento de clientes por publicidad que mantiene la empresa TACA Transportes Andina C.A</li> <li>• Negociaciones con otras empresas de transporte interprovincial de la Ciudad de Ibarra.</li> <li>• Reconocimiento y prestigio en el servicio que tiene TACA Transportes Andina C.A por parte de los usuarios.</li> </ul> |
| RIESGOS       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios climáticos</li> <li>• Entrada de nuevos competidores en el mercado con similar servicio.</li> <li>• Falta de confianza de los clientes ante el nuevo servicio implementado.</li> <li>• Daños materiales en carreteras por desastres naturales.</li> <li>• El desarrollo acelerado de la tecnología.</li> </ul>  |

FUENTE: Investigación propia  
ELABORADO POR: La autora

### **1.7. Identificación de la oportunidad de inversión.**

Una vez analizada la información, de fuentes primarias y secundarias y a la vez de otras empresas que prestan el servicio de distribución a domicilio a nivel local, se determina la aceptación del servicio en el mercado, estableciendo la oferta y demanda, donde se observa un importante nicho de mercado, el cual no es aprovechado por otras empresas locales y nacionales, por esta razón se identifica que existe un mercado insatisfecho.

Este mercado insatisfecho permite la implementación de la microempresa GASCA, razón por la cual se realizará las entregas a domicilio en la Ciudad de Ibarra, permitiendo de manera positiva el desarrollo del proyecto para la implementación del servicio.

Se debe tomar en cuenta que los proyectos de inversión en sectores estratégicos, tienen impactos directos en el crecimiento de la economía y en este caso la implementación del servicio de entrega y recepción de encomiendas a domicilio constituye una importante oportunidad de crecimiento y representa uno de los principales indicadores de competitividad micro empresarial.

Por otro lado la empresa TACA Transportes Andina C.A brinda todas las facilidades para la implementación de la microempresa. Así como también existen los suficientes clientes que demandan de este servicio, lo que constituye una ventaja.

Para que la microempresa GASCA se mantenga en el mercado es necesario difundir sobre sus características como es; precios, calidad, tiempos de entrega, cualidades que permiten ser competitivos en el mercado local y regional.

Por lo indicado es importante desarrollar el Estudio de factibilidad para la creación de una microempresa que en alianza con TACA Transportes Andina C.A se dedique a la prestación del servicio de encomiendas en la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Empresa

##### 2.1.1. Definición de empresa

*(García del Junco Julio & Casanueva Cristobal, 2011): Indican que es “Una entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados (p.3).*

La empresa es una entidad que se encarga de ofrecer bienes y servicios para obtener una ganancia, una utilidad o rentabilidad, en la actualidad para poder desarrollar sus actividades se necesita disponer de un buen respaldo económico, que permita contar con una tecnología moderna y con personal capacitado para la optimización de los recursos.

##### 2.1.2. Clasificación de las empresas.

La clasificación de las empresas es la que se presenta a continuación según (Bravo, 2011):

###### a) Por su naturaleza

- Empresas Industriales: Son aquellas que se dedican a la transformación de materias primas en nuevos productos.
- Empresas Comerciales: Son aquellas que se dedican a la compra- venta de productos, convirtiéndose en intermediarias entre productores y consumidores.



- Empresas de Servicios: Son aquellas que se dedican a la venta de servicios a la colectividad.

**b) Por el sector la que pertenece**

- Empresas Públicas: Son aquellas cuyo capital pertenece al sector público (Estado).
- Empresas Privadas: Son aquellas cuyo capital pertenece al sector privado (personas naturales o jurídicas).
- Empresas Mixtas: Son aquellas cuyo capital pertenece tanto al sector público como al sector privado (personas jurídicas).

**c) Por la integración de capital**

- Unipersonales: Son aquellas cuyo capital pertenece a una persona natural.
- Pluripersonales: Son aquellas cuyo capital pertenece a dos o más personas naturales (p. 3).

### **2.1.3. Pequeña empresa**

(Anzola Sérvulo, 2010) menciona: *“La pequeña microempresa es aquella que se centra en desarrollar varios factores con miras a lograr un desarrollo sostenido dentro de la sociedad”* (p. 22).

En la actualidad las pequeñas empresas vienen siendo generadas por personas emprendedoras con el fin de satisfacer una necesidad, generar una fuente de ingresos o simplemente desarrollar sus habilidades.

## **2.2. Administración**

(Koontz Harold & O'Donnell Cyril, 2011): *La administración es un medio para lograr que las cosas se realicen de la mejor manera, al menor costo y con la mayor eficiencia y eficacia posible. Se fundamenta en: Universalidad (que es aplicable a cualquier*

*organismo social), significación del trabajo, productividad y eficacia, bien común (optimizar interrelaciones –generar empleo) (p. 128).*

La administración es importante ya que permite que la microempresa gire por un ambiente controlado a través de estrategias utilizadas por la dirección. Una buena administración dará buenos resultados financieros y micro empresariales.

## **2.3. Proceso Administrativo**

### **2.3.1. Planeación**

*(García del Junco Julio & Casanueva Cristobal, 2011) manifiestan: Planeación es la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones respecto del futuro en la cisión y formulación de las actividades propuestas que se crean necesarias para alcanzar los resultados deseados. También es determinar los objetivos y los cursos de acción que deben tomarse. Debemos preguntarnos ¿qué se necesita?, ¿Qué recursos de acción deben adoptarse?, ¿Cómo y cuándo realizarlos? (p. 18-19).*

Planear es orientarse hacia el futuro, creando nuevas oportunidades de inversión, donde la microempresa tenga la posibilidad de intervenir y mejorar para ser más competitiva en el mercado de bienes y servicios.

### **2.3.2. Organización**

*Hernández Sergio (2011) afirma: La organización es la estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro los planes y objetivos señalados (p. 201).*

La organización es un elemento del proceso administrativo que contribuye a un buen desempeño micro empresarial ya que con una buena estructuración se puede lograr la eficiencia y eficacia en todos los procesos.

### **2.3.3. Dirección**

Para (Griffin Ricky, Treviño Magda, Arriola María, & García Consuelo, 2011), la dirección es: *“El conjunto de procesos que se utilizan para que los miembros de la organización trabajen juntos para promover los intereses de la organización”*. (p. 9)

Depende del manejo del gerente de la empresa, si hay una buena dirección se obtendrán buenos resultados para la microempresa y los grupos de interés interno y externos.

### **2.3.4. Control**

(Munuera José & Rodríguez Ana, 2012): *La efectividad del control depende, primero de la formulación clara, concisa y cuantitativa de los objetivos y, segundo, de la disposición de información veraz y continua sobre las variables objeto de control. Se trata, por lo tanto, de estimar en qué medida la estrategia se ha ejecutado o se está ejecutando correctamente* (p. 466).

Es la última etapa del proceso administrativo, donde la calidad es el eje fundamental por lo tanto debe existir control en todos los procesos de la microempresa para un máximo rendimiento.

## **2.4. Encomienda**

### **2.4.1. Definición de encomienda**

Según (Gonzales Aníbal, 2014):

*“Las encomiendas en la época colonial era un sistema que fue empleado principalmente por la corona española durante la colonización de las Américas para regular el trabajo de los indios americano (p.1).”*

Las encomiendas se dieron con la llegada de los españoles a América, ya que sus superiores los premiaron con una encomienda, y de ahí se origina este servicio que hasta el momento se lo viene utilizando a nivel mundial debido a que las personas necesitan enviar y recibir toda clase de bienes, a través de un medio de transporte, a cambio de una retribución económica.

### **2.4.2. Paquetería**

(Barrera Freddy & Lazo Manuela, 2010): *Se trata de la importación por la aduana, para nacionalizarlo en el país de destino, dentro de un marco establecido por leyes internacionales. Encierra dentro de estos lo que es bultos, impresos y documentos, que tienen procedimientos diferentes, pero no licencia de importación, mejor conocido como “Empresa Back” (pág.20).*

Se relaciona directamente al servicio y transporte de paquetes mismos que son almacenados durante corto tiempo hasta ser trasladados a su lugar de destino, pueden proceder desde el interior del país o ser importados.

## **2.5. Transporte**

### **2.5.1. Definición de transporte**

Según (Roque Gerson, 2015):

*El transporte es una actividad del sector terciario, entendida como el desplazamiento de objetos o personas (contenido) de un lugar (punto de origen) a otro (punto de destino) en un vehículo (medio o sistema de transporte) que utiliza una determinada infraestructura (red de transporte). Esta ha sido una de las actividades terciarias que mayor expansión ha experimentado a lo largo de los últimos dos siglos, debido a la industrialización; al aumento del comercio y de los desplazamientos humanos tanto a escala nacional como internacional; y los avances técnicos que se han producido y que han repercutido en una mayor rapidez, capacidad, seguridad y menor coste de los transportes.) (p.1).*

En este caso el medio de transporte que se utiliza es la flota de vehículos que mantiene TACA Transportes Andina C.A para trasladar las encomiendas hasta las oficinas del terminal terrestre, posteriormente se las recogerá para proceder a entregarlas en vehículo pequeño o moto dependiendo del peso que tenga cada envío.

## **2.6. Domicilio**

### **2.6.1. Definición de domicilio**

Según (Machicado Jorge, 2012) *“El domicilio es un elemento que contribuye a la individualización de las personas naturales y jurídicas”* (pág.1).

El domicilio es el lugar donde las personas residen conjuntamente con su familia, donde se las puede encontrar en un momento determinado y de no ser así en algún momento llegarán y podrán receptor las encomiendas que estén esperando.

## 2.7. Usuario

De acuerdo a la empresa Pública Correos del Ecuador (2015): *“Persona natural o jurídica, privada o pública, nacional o extranjera, que utiliza el servicio postal como remitente o destinatario”* (p. 4).

Usuario se le denomina a la persona que requiere de los servicios de encomiendas y se traslada a las oficinas para utilizarlo de forma rutinaria.

## 2.8. Envío postal

Para (Hernández José. , 2016):

*El servicio postal es un sistema dedicado a transportar alrededor del mundo documentos escritos, así como paquetes de tamaño pequeño o mediano (encomiendas). Todo envío a través del sistema postal es llamado correo o correspondencia. Los paquetes y las cartas son "envíos postales" que se pueden transportar por tierra, mar, o aire, cada uno con tarifas diferentes dependiendo de la duración de la entrega y el peso (pág.1).*

El envío postal es un servicio que brindan las microempresas y microempresas donde se traslada la mercadería de un lugar a otro.

## 2.9. Admisión

Según la empresa Pública Correos del Ecuador (2015) *“Es la recepción de cartas, paquetes y envíos postales diversos que los usuarios solicitan a los operadores postales para que transporten y entreguen a un destinatario específico”* (pág.7).

La admisión de la correspondencia se la realiza en cada una de las oficinas ubicadas en los terminales terrestres de Ibarra, Carcelén, Quitumbe y Santo Domingo, con personal propio de la empresa TACA Transportes Andina C.A, para trasladar a su lugar de destino y proceder a entregarla a domicilio.

## **2.10. Clasificación**

La empresa Pública Correos del Ecuador (2015) *“Es el ordenamiento de la materia postal de acuerdo con su destino”* (pág. 7).

La clasificación de las encomiendas debe ser de forma inmediata para evitar acumulaciones, para lo cual se debe contar con estanterías apropiadas donde el ordenamiento resultará más fácil y se lo debe realizar de acuerdo al tipo de encomiendas, al lugar de destino y de forma alfabética para evitar confusiones.

## **2.11. Distribución**

(Ley General de Servicios Postales, 2015): *“Es la fase del Servicio Postal que comprende el conjunto de operaciones tendientes a la entrega de los envíos postales”* (pág. 7).

Para una buena distribución de las encomiendas debe existir coordinación, planificación y comunicación con la finalidad de hacerlo de una forma ordenada y evitando que exista pérdida de tiempo.

## **2.12. Entrega**

Para la empresa Pública Correos del Ecuador (2015) *“Es la acción de hacer llegar al usuario destinatario, el envío u objeto postal por parte del operador autorizado o concesionario utilizando cualquier medio”* (pág. 7).

La entrega de la correspondencia se la realiza a través de un medio de transporte, con la finalidad de hacerlo de una forma más rápida y segura.

## **2.13. Servicio.**

(Kotler Philip, y Gary Armstrong, 2013) menciona que: *“Un servicio se define como cualquier acción o cometido esencialmente intangible que una parte ofrece a otra, sin que exista transmisión de propiedad. Es el resultado de la aplicación de esfuerzos o mecanismos a personas u objetos”* (pág. 402).

El servicio es la actividad que se ofrece a otra persona a cambio de recibir una remuneración económica, todo depende del tipo de servicio que se está ofertando.

## **2.14. Factibilidad**

(Gooderl Justin, 2012):

*El análisis de una microempresa para determinar si el negocio que se propone será bueno o malo, en qué condiciones se debe desarrollar para que sea exitoso y si el negocio propuesto contribuye con la conservación, protección o restauración de recursos naturales y ambientales.* (pág.98).



Es declarado un proyecto factible, cuando luego de realizar una serie de análisis y desarrollados se determinará si es rentable o no, y servirá de base para la toma de decisiones en relación a la ejecución del proyecto.

#### **2.14.1. Definición de PYMES**

Según (Cleri Carlos, 2013):

*Las PYMES son la columna vertebral de las economías nacionales. Aportan producción y empleo, garantizan una demanda sostenida, motorizan el progreso y dan a la sociedad un saludable equilibrio. Las empresas pequeñas tienen como principal virtud justamente su tamaño. Ello les permite abordar aquellas actividades que no pueden ser realizadas por las firmas mayores también les da agilidad, flexibilidad y reflejos que son fundamentales para superar las contingencias de un mercado complejo y de veloces transformaciones (p.23).*

La pequeña y mediana empresa es un ente de entrada económica para cada población, son generadoras de empleo, por ende mueven la situación económica local, conformada por menos de 14 personas, un capital no tan grande que le permite sobresalir y solventar sus necesidades.

#### **2.14.2. Microempresa**

Según (Lizarazo María, 2010): *“Es la unidad productiva más pequeña de la estructura empresarial, en términos de la escala de activos fijos, venta y número de empleados, que realizan actividades de producción, comercio, o servicios en áreas rurales o urbanas”* (pág.15).

Estas microempresas consideradas como pequeñas industrias ayudan a dinamizar la economía en el país ya que generan mayor oportunidades de trabajo, es por ello que se considera importante el apoyo gubernamental en cuanto a facilidades de financiamiento, pagos y plazos con el fin de que los productores, y comerciantes puedan ampliar sus negocios y mejorar sus actividades productivas.

### **2.14.3. Importancia de la microempresa**

Según (Pino Miguel, 2015): *“La importancia de la microempresa vista como una nueva y potente alternativa para enfrentar problemas de empleo, desigualdad y pobreza, a escala nacional y mundial”* (pág. 158).

Las microempresas son importantes ya que fomentan el empleo y dinamizan la economía a través de la comercialización y prestación de servicios diversos.

### **2.14.4. Administración de microempresa**

A criterio de (Anzola Sérvulo, 2010):

*Si no se actúa en congruencia y a tiempo y si no se toman las medidas apropiadas para convertir a la pequeña microempresa en un área de oportunidad, es imperativo fomentar y desarrollar fuerzas creativas e innovadoras que conduzcan los esfuerzos de la pequeña microempresa por un camino de constante aprendizaje y capacitación siendo prioritaria la mejora continua de cada uno de sus procesos, así como la asimilación de nuevas tecnologías para que sea posible adaptarse a su medio ambiente cambiante y lograr competitividad y el éxito deseado (pág. 1).*

La administración de microempresas permite llevar un control, un orden de manera más organizada de la misma, lo cual permitirá optimizar cada uno de los recursos ya sean éstos humanos, materiales, o tecnológicos.

## **2.15. Marco Legal**

### **2.15.1. Código de trabajo.**

Para la Asamblea Nacional Constituyente, (2005) determina que el código de trabajo regula las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplica a las diversas modalidades y condiciones de trabajo de la siguiente manera:

**“Obligatoriedad del trabajo.-** El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

**Libertad de trabajo y contratación.-** El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. En general, todo trabajo debe ser remunerado.

**Irrenunciabilidad de derechos.-** Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.

**Protección judicial y administrativa.-** Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos.

**Aplicación favorable al trabajador.-** En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, los funcionarios judiciales y administrativos las aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores.

**Concepto de trabajador.-** La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

**Concepto de empleador.-** La persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina microempresario o empleador”. (P. 2-3).

El código de trabajo será la normativa legal por la cual la microempresa se registrará al ser una microempresa que no cuenta con más de 10 personas para inicialmente empezar a prestar el servicio de mensajería.

## **2.16. Mercado**

(Murcia Jairo, Díaz Flor, & et al, 2009) define:

*Un mercado es un sitio físico o no físico (virtual), en donde encontramos compradores, demandantes y consumidores de bienes y servicios y vendedores, oferentes, productores de bienes y servicios, que interactúan entre ellos a través de comunicar sus múltiples necesidades y de dar respuesta efectiva para solucionarlas (pág. 43).*

El mercado es el lugar donde oferentes y demandantes realizan sus transacciones de compra y venta, puede ser un lugar físico, o virtual, tangible o intangible, pero las personas tienen relaciones comerciales entre sí.

## 2.17. Cliente

(Córdova Marcial, 2011) manifiesta: **“El cliente es el componente fundamental del mercado. Se denomina mercado meta, ya que será el consumidor del producto o servicio que se ofrecerá con el proyecto, constituyéndose en su razón de ser”** (P. 11).

En concordancia con lo expuesto, la base fundamental en una negociación es la satisfacción de las necesidades del cliente, de eso dependerá el éxito o fracaso del negocio debido a que los clientes son la razón de existencia de una microempresa sea esta grande, pequeña o mediana empresa.

### 2.17.1. Tipos de Clientes

Existen diferentes tipos de cliente, desde el punto de vista comercial es el público objetivo a quien se pretende llegar con los bienes y servicios que la microempresa produce, así también está el cliente potencial que es aquel a quien se requiere atraer a la empresa.

De acuerdo a (Emilce María & Planc José, 2005):

- **Cliente como público Objetivo.-** es aquel que no se interesa en forma particular en el servicio o el producto que la microempresa ofrece.
- **Cliente Potencial.-** se interesa, pero aún no se decide a comprar o acudir al servicio de la microempresa y/o Institución.
- **Cliente como comprador eventual.-** es aquel que ya se ha decidido comprar pero acude rara vez a la empresa.
- **Cliente habitual o usuario.-** es aquel que está dispuesto a enfrentar las consecuencias de la compra del producto o el acudir al servicio.

- **Clientes Internos.-** Los clientes internos son los empleados que están continuamente relacionándose con otro empleado dentro de la misma microempresa e incluso con el cliente externo (p.1).

## 2.18. Estudio de Mercado.

Para (Zuñiga Mayela, Montoya Jorge, Cambronero Alex, 2007): “El estudio de mercado es el primero que se realiza dentro del estudio de factibilidad y la información que este arroja define las condiciones de operación del proyecto y sienta las bases del estudio técnico, analiza la existencia y el volumen de los demandantes de los bienes y servicios ofrecidos por el proyecto, así como los canales de comercialización que se utilizarán, los costos asociados y la determinación de los precios” (p. 142).

## 2.19. Marketing

(Kloter Philip & Gary Armstrong 2010): **“la mercadotecnia es un proceso social y administrativo por medio del cual los individuos y los grupos obtienen lo que necesitan y desean a través de la creación y el intercambio de productos y valores con otros”** (p. 52).

El marketing es el encargado de analizar el comportamiento del mercado, como se encuentra la oferta y la demanda y cuál es la actitud del mercado. A través del tiempo se han ido implementando nuevas estrategias de marketing con el fin de cautivar nuevos mercados, esto debido al incremento de la competencia y por mantener la competitividad microempresarial.

### **2.19.1. Publicidad**

(Bastos Ana, 2010): *“es un medio de comunicación que busca persuadir al cliente a favor de un producto o marca”* (p.4).

La publicidad es una estrategia de marketing para atraer al mercado objetivo independientemente de su tamaño, la microempresa puede publicitar sus productos o servicios por medio de radio, prensa, televisión, medios electrónicos, entre otros.

Los medios que frecuentemente son utilizados en especial cuando son microempresa s pequeñas que se encuentran incursionando en su apertura generalmente son; hojas volantes, spots publicitarios, vallas publicitarias, anuncios por radio y televisión, trípticos o dípticos entre los más conocidos.

### **2.20. Estudio Técnico**

De acuerdo a (Córdova Marcial, 2010):

*El estudio técnico busca responder a los interrogantes básicos: cuánto, dónde, cómo y con qué producirá mi empresa. Se busca diseñar la función de producción óptima que mejor utilice los recursos disponibles para obtener el producto o servicio deseado, sea este un bien o un servicio* (p.209).

En esta fase determinaremos todos los factores de ubicación, materiales, bienes, equipos tecnológicos, inversiones entre otros con los que operará la empresa.

### **2.20.1. Tamaño del proyecto**

(Baca Gabriel, 2013): *“Es su capacidad instalada y se expresa en unidades de producción por año. Se considera óptimo cuando opera con los menos costos totales o a la máxima rentabilidad económica”* (p. 75).

El tamaño del proyecto es la capacidad de carga que la microempresa tiene para producir bienes y servicios, así como del monto de inversión que se debe hacer para poner en marcha el proyecto.

### **2.20.2. Localización del proyecto.**

(Ortega Alonso, 2010):

*La localización del proyecto tiene el propósito de encontrar la ubicación más ventajosa, tomando en cuenta las exigencias y requerimientos necesarios, para que contribuyan a minimizar los costos de inversión y gastos durante el período productivo del proyecto* (p.126).

En un proyecto la localización es un factor que contribuye para que se genere una mayor rentabilidad, es importante que el proyecto se implemente en un lugar central, cerca de la microempresa TACA Transportes Andina C.A para facilitar el trabajo del retiro de las encomiendas.

### **2.20.3. Macro localización**

(Araujo David, 2012): *“La macro localización es la selección del área donde se ubicará el proyecto a realizarse”* (pág. 127).



Se le puede denominar también macro zona porque comprende la parte externa donde estará ubicada la empresa, es decir el territorio, la región, la zona, el Cantón o la Ciudad, tomando en cuenta indicadores externos, donde se cuente con las mejores condiciones.

#### **2.20.4. Micro localización**

(Araujo David, 2012): *“La micro localización es la definición de la zona de localización que determina el terreno o predio conveniente para la ubicación definitiva del proyecto”* (p. 71).

Se debe realizar un análisis minucioso de cada uno de los sectores de la Ciudad de Ibarra, especialmente los de mayor afluencia de personas para la implementación del servicio, en este caso lo más probable es encontrar un lugar cercano a las Oficinas de TACA Transportes Andina C.A, con la finalidad de disminuir tiempo y costo al momento de recolectar las encomiendas para su respectiva entrega.

#### **2.21. Inversión**

**Según (López Andrés, 2010), menciona: “En economía, la inversión es un término con varias acepciones relacionadas con el ahorro, la ubicación del capital y el postergamiento del consumo. El término aparece en gestión microempresarial, finanzas y en macroeconomía” (pág. 25).**

La inversión se considera al rubro que el microempresario dispone para poner en marcha un negocio o proyecto, esta puede estar destinada a la adquisición de activos tangibles e intangibles así como para capital de trabajo.

## **2.22. Estudio Financiero**

(Ortiz Héctor, 2011): *En el estudio financiero se especifican las necesidades de recurso a invertir, con detalles de las cantidades y fechas para los diversos ítems señalados, su forma de financiación (aporte propio y créditos) y las estimaciones de ingresos y egresos para el período de vida útil del proyecto. Permite establecer los recursos que demanda el proyecto, los ingresos y egresos que generará y la manera como se financiará (p. 186).*

El estudio financiero permite medir la factibilidad del proyecto calculando índices financieros que permiten conocer la capacidad de rendimiento del mismo.

## **2.23. Presupuesto**

Para (Einspruch Andrew, 2008) *“Un presupuesto es un plan para el dinero. Tiene dos partes ingresos y gastos. Los ingresos son el dinero que alguien recibe. Los gastos son cosas en las que se gasta el dinero, como comida o ropa” (p.4).*

En consecuencia de lo mencionado anteriormente se puede decir que el presupuesto es un plan expresado en términos cuantificados, es la determinación y asignación de los recursos requeridos para la consecución de los objetivos, sirve como base para la toma de decisiones.

## **2.24. Financiamiento**

A criterio de Lerma, & Castro, citado por (Kong Jéssica & Moreno José, 2014):

*El financiamiento consiste en proporcionar los recursos financieros necesarios para la puesta en marcha, desarrollo y gestión de todo proyecto o actividad económica.*

*Siendo los recursos económicos obtenidos por esta vía, recuperados durante el plazo y retribuidos a un tipo de interés fijo o variable previamente establecido. (p. 21-22).*

El financiamiento permite cubrir costos y gastos que el proyecto demanda para su correcto funcionamiento, gestionar la forma de financiamiento es una decisión importante para la gerencia; ya que se debe buscar la entidad más acertada y que cuente con los mejores beneficios.

## **2.25. Estados Financieros**

**(Moya Soledad, 2012):** *Los estados financieros son cuadros sistemáticos que presentan en forma razonable, diversos aspectos de la situación financiera de la gestión de una empresa, de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados. (p.12).*

Los estados financieros muestran cómo se encuentra la microempresa en cuanto a sus activos, pasivos y patrimonio, así como cuanto ha generado de utilidad; sirven a la gerencia para tomar decisiones que vayan en beneficio de toda la organización.

### **2.25.1. Activo**

Para (Menéndez Pidal, 2015), hace referencia a aquellos bienes y derechos duraderos, que han sido obtenidos con el fin de ser explotados por la empresa. Se trata de aquellos bienes inmuebles, materiales, equipamiento, herramientas y utensilios con los que o se va a comercializar, es decir, que no se van a convertir en líquido, al menos durante el primer año, y se clasifican en:

- **Activos Fijos Tangibles.-** Se incluyen todos aquellos bienes y materiales tangibles, es decir, se pueden tocar. En función de las características del negocio los activos

fijos podrán variar de manera notoria. Algunos de los bienes tangibles de los que pueden disfrutar las microempresas, acorde a la clasificación establecida por el plan general contable son: Terrenos y bienes naturales, construcciones, instalaciones técnicas, maquinaria, mobiliario, equipos para procesos informáticos, elementos de transporte, otros.

- **Activos Fijos Intangibles.-** Por su parte, los activos intangibles hacen referencia a aquellos bienes y derechos que no son físicos o palpables como tal. Se trata de bienes como marcas, permisos, patentes, derechos de traspaso, fondos de comercio o gastos de investigación. Norma Internacional de Información Financiera para pequeñas y medianas Entidades, (2009, pág. 19-20).

Los activos fijos son de vital importancia dentro de una organización, debido a que se constituyen en una herramienta indispensable para el buen desarrollo de las operaciones de la microempresa.

### 2.25.2. Pasivo

*“Un pasivo es una obligación presente de la entidad, surgida a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de la cual, espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos”* (Norma Internacional de Información Financiera para pequeñas y medianas Entidades, 2009, p. 18).

Los pasivos son las deudas que la microempresa tiene con terceros, tales como: créditos hipotecarios, documentos por pagar, cuentas por pagar, entre otros. Los pasivos financian los activos.

### 2.25.3. Patrimonio

*“Es la parte residual de los activos de la entidad, una vez deducidos todos sus pasivos”* (Norma Internacional de información Financiera , para pequeñas y medianas Entidades, 2009, pág. 18).

Denominado como el conjunto de bienes, derechos y obligaciones adquiridos por una empresa, los cuales tienen valor monetario que le permiten cumplir con sus obligaciones como tal.

### 2.25.4. Egresos

*Zapata Pedro (2011): Son los decrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del período contable, en forma de salidas o disminuciones del valor de los activos, o bien de nacimiento o aumento de los pasivos, que dan como resultado decrementos en el patrimonio neto, y no están relacionados con las distribuciones realizadas a los propietarios de este patrimonio (pág.484).*

Consiste en las salidas, o desembolsos de dinero que cubren el pago de sueldos, insumos, inventarios, servicios básicos, mismo que afecta el resultado económico de la microempresa, si se exceden pueden generar pérdida.

### 2.25.5. Costos

Según (García del Junco Julio & Casanueva Cristóbal, 2011):

Como el valor monetario de los recursos que se entregan o prometen entregar a cambio de bienes o servicios que se adquieren. En el momento de la adquisición se incurre en el costo, lo cual puede originar beneficios presentes o futuros (p. 9).

Los costos permiten determinar en el aspecto contable el valor que se generó o incurrió para elaborar determinado producto o servicio.

#### 2.25.6. Tipos de Costos

Para ilustrarles los principales tipos de costos, de una manera ordenada, se utilizará una clasificación general de los costos, recopilados de distintos autores reconocidos, para dilucidar su utilización y propósito de los mismos. Se clasifican de acuerdo con la función en la que incurren:

Existen varios tipos de costos, para (García del Junco Julio & Casanueva Cristóbal, 2011):

- **Costos de Producción.-** Son los que se generan en el proceso de transformar las materias primas en productos elaborados; se subdividen en:
- **Costos de materia Prima.-** Es el costo de materiales integrados al producto, por ejemplo la malta utilizada para producir cerveza, el tabaco para producir cigarros. etc.
- **Costos de mano de Obra.-** Es el costo que interviene directamente en la transformación del producto. Por ejemplo, el sueldo del mecánico, del soldador, etc.
- **Gastos Indirectos de Fabricación.-** Son los costos que intervienen en la transformación de los productos, con excepción de la materia prima y la mano de obra directa. Por ejemplo el sueldo del supervisor, mantenimiento, energéticos, depreciación, etc.
- **Costos de distribución o venta.-** Son los que incurren en el área que se encarga de llevar los productos terminados, desde la microempresa hasta el consumidor. Por ejemplo, publicidad, comisiones, etc.

- **Costos de Administración.-** Son los que se originan en el área administrativa, o sea, los relacionados con la dirección y manejo de las operaciones generales de la microempresa, como pueden ser sueldos, teléfono, oficinas generales, etc.
- **Costos Financieros.-** Son los que se originan por la obtención de recursos ajenos que la microempresa necesita para su desenvolvimiento, incluyen costo de intereses por pago de préstamos. (p. 12-14).

#### 2.25.7. Gastos

*(Cuellar Díaz, Vargas Héctor & Castro Carlos 2012): Gasto es la salida de dinero que realiza una microempresa o persona natural, con el objeto de administrar adecuadamente un proceso productivo o un negocio, así como también ejecutar las labores de venta, promoción y distribución de los productos manufacturados, los servicios prestados y las mercancías adquiridas para revender (p. 12).*

Los gastos son erogaciones de dinero que la microempresa realiza para cubrir sus cuentas, estos pueden ser gastos administrativos, de ventas o de producción.

#### 2.26. Evaluación Financiera

*Según (Mokate Karen, 2011): La evaluación financiera busca cuantificar el impacto efectivo, positivo o negativo de un proyecto, sirve para verificar la coincidencia de las labores ejecutadas con lo programado, su objeto consiste en “explicar” al identificar los aspectos los aspectos del proyecto que fallaron no, si estuvieron a la altura de las expectativas. Analiza las causas que crearon esta situación, también indagada sobre los aspectos exitosos, con el fin de poder reproducirlos en proyectos futuros, ya sean de reposición o de complementos (p. 27).*

La evaluación financiera permite conocer cómo se encuentra la microempresa durante sus operaciones, que grado de liquidez tiene, la capacidad de endeudamiento, la rotación de inventarios, entre otras variables que permiten tomar dicciones acertadas.

## **2.27. Valor Actual neto (VAN)**

(Jiménez Francisco, Espinoza Carlos, & Fonseca Leonel, 2007) define:

Valor neto de una inversión se entiende a la suma de los valores actualizados de todos los flujos netos de caja esperados del proyecto, deducido el valor de la inversión inicial. Es un método de valoración de una inversión que permite visualizar la diferencia entre cobros y pagos generados en una inversión. Lo que permite tomar decisiones sobre la inversión.

- Si el VAN ES  $>$  a cero es viable el proyecto, los flujos descontados son superiores al monto de la inversión realizada.
- Si el VAN es  $<$  a cero no es viable el proyecto, los flujos de recursos a valor actual son inferiores al monto de la inversión realizada.
- Si el VAN es  $=$  a cero, es viable pero es necesario un análisis más profundo de la sensibilidad del proyecto considerando que las expectativas de riesgos- rentabilidad están en el límite previsto. (p. 146).

## **2.28. LA TIR, Tasa Interna de Retorno**

(Medina Urbano & Correa, Alicia 2011): *Es la rentabilidad que devuelve la inversión en el futuro o en el tiempo y permite igualar a la inversión con los flujos futuros. En otras palabras la tasa interna de retorno hace nulo el valor actual neto del proyecto de inversión; para que el proyecto sea rentable la TIR tiene que ser superior al costo del capital. La tasa interna de retorno o rendimiento mide la rentabilidad relativa media por período del proyecto de inversión sobre el capital que permanece invertido*



*a principios de cada período; incluye la retribución a los recursos financieros del capital invertido, además se refiere al capital que a principio de cada año permanece inmovilizado en el proyecto y no al capital que se inmoviliza inicialmente (p. 297).*

La tasa interna de retorno muestra el porcentaje que rinde el proyecto sobre la inversión inicial, mientras más alta sea la TIR más rentable es el proyecto.

## **2.29. Costo Beneficio**

*(Martínez Georgina, 2010): El análisis Costo- Beneficio es el proceso de colocar cifras en los diferentes costos y beneficios de una actividad. Al utilizarlo podemos estimar el impacto financiero acumulado de lo que queremos lograr. El análisis de costo- beneficio es el acercamiento de la escala de peso para la toma de decisiones. Todos los elementos positivos(los movimientos de efectivo y otras ventajas intangibles) se ponen en un lado del equilibrio y todos los elementos negativos(los costos y las desventajas) se ponen en el otro lado, depende del resultado para la toma de decisiones (p. 197).*

El beneficio costo muestra la cantidad de dinero que retorna de la inversión inicial por cada dólar invertido.

## **2.30. Misión**

*(Hernández Sergio. , 2011): La misión es el punto de partida para la estrategia, la organización y su lineamiento, pues la microempresa actúa como sistema productivo encadenado, cuya expresión más sencilla es la relación proveedor-procesador, microempresarios-clientes (p. 24).*

Es la identificación de la empresa, es decir el fundamento básico para que todas las actividades se desencadenen en cumplir cada uno de los objetivos.

### **2.31. Visión**

Para (Martínez Georgina, 2010) afirma que “el punto de comienzo para articular la jerarquía de metas de una microempresa es la visión de una compañía, que se puede definir como la declaración que determina dónde se quiere llegar en el futuro. Una visión puede o no puede tener éxito, depende de si el resto sucede según la estrategia de la microempresa.

Las características de la visión de una sociedad son las siguientes:

- Es un objetivo que es ampliamente inspirador engloba el resto de objetivos y es a largo plazo.
- Aunque las visiones no pueden ser medidas por un indicador específico que valore el grado en el que están siendo alcanzadas, proporcionan una declaración fundamental de los valores, aspiraciones y metas de una organización.
- Las visiones van, obviamente, mucho más allá de los simples objetivos financieros y luchan por capturar tanto las mentes como los corazones de los empleados.
- Desarrollar e implantar una visión es uno de los papeles centrales del líder.
- Debe evocar imágenes mentales poderosas y motivadoras (un eslogan, un diagrama o imagen), cualquier cosa que enganche la atención.
- Responde a la pregunta: ¿QUÉ SE QUIERE SER?”. (Pág. 21).

Prácticamente la misión de una microempresa es en un párrafo identificar y mostrar a sus clientes las metas que se plantean como organización u microempresa a futuro.

### **2.32. Políticas**

*Las políticas contables según NIC 8, Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores, (2015) “son normas que se aplicarán para controlar y regular cada uno de los movimientos que se ejecuten dentro de una microempresa , lo que permitirá que se fortalezca la tarea institucional, basándose en un sistema de control interno que forme una seguridad confiable en el desempeño de los objetivos institucionales, y que la microempresa se maneje dentro de un nivel de riesgo tolerable, se aplicará en las siguientes cuentas”. (P. 1).*

Las políticas de la microempresa no es más que la normativa y el proceso que se debe seguir para obtener un mejor control en cada aspecto y actividad que se realice dentro o fuera de la microempresa pero siempre en relación a ésta.

### **2.33. Impactos**

Los impactos de un proyecto están directamente relacionados con los cambios, físicos, sociales, culturales, económicos, financieros, naturales, ambientales que generarán beneficios o prejuicios al medio donde la microempresa hará influencia, es decir se dará una escala de valor para identificar si el nivel de impacto que genere el proyecto dentro del medio es alto, medio o bajo; de ello se derivará si la influencia que se genere es positiva o negativa.

## **CAPÍTULO III**

### **3. ESTUDIO DE MERCADO**

#### **3.1. Introducción.**

Mediante la investigación de mercado se analizan variables como precio, plaza, producto, promoción, oferta y demanda con la finalidad de establecer oportunidades de cobertura y posicionamiento de la pequeña empresa y el grado de aceptación de nuevos productos en el mercado.

El estudio de mercado es la base sobre la cual se analiza la factibilidad comercial y permite la toma de decisiones con el fin de lograr los objetivos propuestos, además es el inicio del estudio de los siguientes capítulos, pues este estudio mide el nivel de aceptación del producto, además se determina en la interpretación de resultados de las encuestas, entrevistas e información secundaria y se establece, el mercado meta, precio, producto, y la publicidad del mismo.

El proyecto en estudio tiende a complementar el servicio de encomiendas que actualmente TACA Transportes Andina C.A posee, ya que a nivel de transporte interprovincial se ve reflejado la falta de distribución de encomiendas en los domicilios; y el servicio que prestará GASCA se convertirá en una buena oportunidad de fomentar el emprendimiento.

#### **3.2. Objetivos del estudio de mercado**

##### **3.2.1. Objetivos General**

Realizar un estudio de mercado para establecer precios, la oferta, la demanda, y estrategias comerciales de la microempresa GASCA, mediante encuestas aplicadas a la población económicamente activa (PEA) y entrevista al Gerente de TACA Transportes Andina C.A para determinar la factibilidad del proyecto.

### **3.2.2. Objetivos Específicos**

- Analizar la oferta existente en el mercado de la Ciudad de Ibarra mediante entrevistas a expertos para conocer la aceptación por parte de los usuarios.
- Identificar la demanda y sus preferencias mediante encuestas, para determinar la satisfacción del servicio para determinar la factibilidad de la implementación del proyecto.
- Analizar precios actuales en el mercado ofrecidos por diferentes empresas de encomiendas a domicilio para establecer tarifas finales que resulten competitivas.
- Establecer estrategias de publicidad y promoción del servicio, mediante un conocimiento de las características y requerimientos de los clientes.
- Conocer los aspectos importantes y necesarios del servicio a domicilio que se va a ofrecer en la Ciudad de Ibarra.

### **3.3. Variables**

- Oferta
- Demanda
- Precio
- Comercialización
- Servicio

### **3.4. Indicadores.**

#### **3.4.1. Oferta**

- Producto o Servicio
- Servicio de la competencia
- Competencia existente

**3.4.2. Demanda**

- Conocimientos de empresas
- Tipos de encomiendas.
- Tipos de clientes
- Cantidad de clientes
- Utilización de servicios
- Hábito de envío
- Gustos y preferencias

**3.4.3. Precio**

- Establecimiento de precio
- Costos y Gastos
- Ingresos mensuales

**3.4.4. Comercialización**

- Porcentaje adicional de pago
- Promoción por alianza

**3.4.5. Servicio**

- Uso del servicio
- Tiempo de servicio
- Frecuencia uso del servicio
- Proceso y asignación de recursos
- Programas informático

### 3.5. Matriz diagnóstica del estudio de mercado

**Tabla 16 Matriz de Estudio de Mercado**

| OBJETIVOS ESPECIFICOS   | VARIABLE         | INDICADOR                        | TECNICA    | FUENTE                              |
|---|------------------|----------------------------------|------------|-------------------------------------|
| Analizar la oferta existente en el mercado de la Ciudad de Ibarra mediante entrevistas a expertos para conocer la aceptación por parte de los usuarios.                       | OFERTA           | Producto / Servicio              | Encuesta   | PEA                                 |
|   |                  | Servicio de la competencia       | Entrevista | GERENTE TACA Transportes Andina C.A |
|   |                  | Competencia existente            | Entrevista | GERENTE TACA Transportes Andina C.A |
| Identificar la demanda y sus preferencias mediante encuestas, para determinar la satisfacción del servicio para determinar la factibilidad de la implementación del proyecto. | DEMANDA          | Conocimiento de empresas         | Encuesta   | PEA                                 |
|   |                  | Tipos de encomiendas             | Encuesta   | PEA                                 |
|   |                  | Tipos de clientes                | Entrevista | GERENTE TACA Transportes Andina C.A |
|   |                  | Cantidad de clientes             | Entrevista | GERENTE TACA Transportes Andina C.A |
|   |                  | Utilización de servicios         | Encuesta   | PEA                                 |
|   |                  | Hábito de envío                  | Encuesta   | PEA                                 |
|   |                  | Gustos y preferencias            | Encuesta   | PEA                                 |
| Analizar precios actuales en el mercado ofrecidos por diferentes empresas de encomiendas a domicilio para establecer tarifas finales que resulten competitivas.               | PRECIO           | Establecimiento de precio        | Entrevista | GERENTE TACA Transportes Andina C.A |
|   |                  | Costos y Gastos                  | Entrevista | GERENTE TACA Transportes Andina C.A |
|   |                  | Ingresos mensuales               | Entrevista | GERENTE TACA Transportes Andina C.A |
| Establecer estrategias de publicidad y promoción del servicio, mediante un conocimiento de las características y requerimientos de los clientes.                              | COMERCIALIZACIÓN | Porcentaje adicional de pago     | Encuesta   | PEA                                 |
|   |                  | Promoción por alianza            | Entrevista | GERENTE TACA Transportes Andina C.A |
| Conocer los aspectos importantes y necesarios del servicio a domicilio que se va a ofrecer en la Ciudad de Ibarra   | SERVICIO         | Uso de los servicios             | Encuesta   | PEA                                 |
|   |                  | Tiempo de servicio               | Entrevista | GERENTE TACA Transportes Andina C.A |
|   |                  | Frecuencia uso de servicio       | Encuesta   | PEA                                 |
|   |                  | Proceso y asignación de recursos | Entrevista | GERENTE TACA Transportes Andina C.A |
|   |                  | Programas informáticos           | Entrevista | GERENTE TACA Transportes Andina C.A |

**FUENTE:** Investigación propia

**ELABORADO POR:** La autora

### **3.6. Identificación del servicio**

Las encomiendas son cosas u objetos que se trasladan de un lugar a otro a través de un medio de transporte, generándose a cambio una rentabilidad o utilidad.

El envío de encomiendas en la actualidad se ha vuelto una necesidad debido al alto porcentaje de empresas textiles y artesanales con las que cuenta la ciudad y provincia, por esta razón la propuesta se enfoca en poner en marcha una microempresa dedicada a brindar el servicio de encomiendas a domicilio en alianza con TACA Transportes Andina C.A, lo que permite obtener acceso a los clientes que deseen este servicio adicional; al igual que la Empresa crecerá con el mejoramiento del servicio, el incremento de clientes y el porcentaje de comisión que percibirá anualmente por parte de la microempresa GASCA.

### **3.7. Mercado Meta**

El servicio de encomiendas a domicilio se lo realizará como complemento al que actualmente brinda TACA Transportes Andina C.A y está destinado tanto para los clientes actuales como para la población económicamente activa (PEA) de la Ciudad de Ibarra, con más énfasis se beneficien las personas dedicadas al comercio, las empresas públicas, privadas y a quienes cuenten con disponibilidad financiera y requieran del servicio ya esto facilita sus actividades diarias.

### **3.8. Segmento de mercado**

El segmento de mercado al que va dirigido es el grupo de personas altamente ocupadas y que no poseen el tiempo suficiente para movilizarse a las oficinas de encomiendas ubicadas en las instalaciones de TACA Transportes Andina C. A, debido a la serie de actividades que deben cumplir diariamente, este es un grupo delimitado y homogéneo ya



que tienen la misma necesidad y están dispuestas a cancelar un valor adicional por recibir el servicio completo.

### **3.9. Metodología de la investigación de campo**

#### **3.9.1. Tipos de investigación**

Para llevar a cabo el desarrollo y aplicación de este proyecto se realizó dos tipos de investigación como es: investigación descriptiva y de campo, las cuales fueron los pilares fundamentales para buscar e indagar información verídica y confiable que permitió tomar decisiones y actuar frente a los hechos.

#### **3.9.2. Investigación de campo**

Este tipo de investigación se realizó asistiendo a las diferentes oficinas y departamentos de TACA Transportes Andina C.A en la Ciudad de Ibarra, donde se diagnosticó necesidades, problemas basados en la realidad, además con la encuesta, la entrevista y la observación permitió determinar que el proyecto resulta factible.

#### **3.9.3. Investigación descriptiva**

Se detalló las situaciones y eventos que se presentan durante el desarrollo de la investigación, que ayudó para la recopilación de datos facilitando el desarrollo de este trabajo de grado que es de carácter no experimental toda vez que no vaya a realizar ningún experimento para demostrar hipótesis y es positiva porque presenta una propuesta de solución del problema.

### **3.10. Métodos**

Para la elaboración y aplicación de este proyecto, en la metodología se utilizó una serie de pasos que permitió involucrar y relacionar las ideas, pensamientos y actividades

con fin de seguir en forma ordenada y secuencial cada uno de los procesos del método aplicado.

Se aplicaron los siguientes métodos:

### **3.10.1. Observación científica**

Se manejó este método porque la observación es la base del conocimiento, es decir permitió conocer la realidad del problema mediante la sensopercepción directa de la situación de las encomiendas en el servicio que presta TACA Transportes Andina C.A.

### **3.10.2. Método deductivo**

Este método fue utilizado, para tener afirmaciones de carácter general sobre la calidad de atención al cliente y relacionar con lo que se aplica actualmente en el servicio de encomiendas TACA Transportes Andina C.A.

1. Este método implicó partir de una síntesis para llegar al análisis particular mediante las dimensiones de la calidad como los distintos aspectos de un servicio en los que se base la opinión del cliente sobre el mismo.

Se puede partir de cinco dimensiones tangibles, se incluyen todos los atributos que aprecian a través de los sentidos, fiabilidad, es la capacidad de realizar el servicio de forma exacta y de modo que el cliente pueda confiar, es la disposición para proporcionar al cliente un servicio rápido; se asignan los atributos que se refieren a la profesionalidad del personal.

### **3.10.3. Método analítico**

Se utilizó después de haber aplicado las encuestas a los usuarios, realizando el respectivo análisis e interpretación de cada pregunta y de esta manera explicar el fenómeno o problema de investigación.

#### **3.10.4. Método sintético**

Este método se aplicó para redactar las conclusiones y recomendaciones que es la base fundamental de todo proceso de investigación, ya que ahí se encuentran sintetizados los resultados a los que se ha llegado.

#### **3.10.5. Método estadístico**

Este método se lo uso para representar gráficamente, mediante diagramas circulares, la información proporcionada por los clientes actuales y por la Población Económicamente Activa (PEA), basada en un cuestionario que permitió analizar e interpretar los resultados obtenidos.

### **3.11. Técnicas e instrumentos.**

#### **3.11.1. Técnicas.**

La técnica que se empleó para levantar la información para el desarrollo de esta investigación fueron las siguientes:

#### **3.11.2. Encuesta**

Esta técnica de investigación es primaria y se aplicó a los clientes y usuarios que acuden al servicio de encomiendas, cuya característica principal fue proporcionar datos en forma directa a través de un cuestionario de 10 preguntas cerradas. Así como también se aplicó una encuesta a la PEA del Cantón Ibarra que realizan envíos por empresas de servicio a domicilio con un cuestionario de 8 preguntas cerradas.

### 3.11.3. Entrevista

Para recopilación de la información se aplica una entrevista al gerente de TACA Transportes Andina C.A, la cual contiene preguntas abiertas que ayudan a mejorar la factibilidad del tipo de información que beneficia al desarrollo de la investigación del proyecto.

### 3.11.4. Observación

Es de vital importancia en el desarrollo del proyecto ya que permite establecer en base al objeto de investigación varios parámetros en este caso los precios de la competencia, la calidad del servicio y el proceso que manejan la competencia y así fijar los precios para la prestación del servicio de la nueva microempresa.

### 3.12. Determinación de la muestra

En la presente investigación de mercado la población seleccionada es la Población Económicamente Activa PEA de la Ciudad de Ibarra.

### 3.13. Cálculo de la muestra

$$n = N * QP / ((N-1)*(E^2/K^2)+PQ)$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = población

P.Q = varianza media d población (0,25)

E = margen de error admisible (0,05)

$$n = 114349 * 0,25 / ((114349-1)* ((0,05^2) / (2^2))+0,25)$$

$$n = 399$$

Para que exista efectividad en las encuestas, se efectuó la distribución de las mismas en las parroquias urbanas del cantón Ibarra, con la finalidad de obtener una visión más acertada sobre la información que se requiere para el desarrollo del proyecto.

### 3.14. Tabulación e interpretación de resultados.

**Análisis de las encuestas aplicadas a la Población Económicamente Activa (PEA) del cantón Ibarra.**

#### 1. ¿Usted utiliza los servicios de encomiendas de transporte interprovincial?

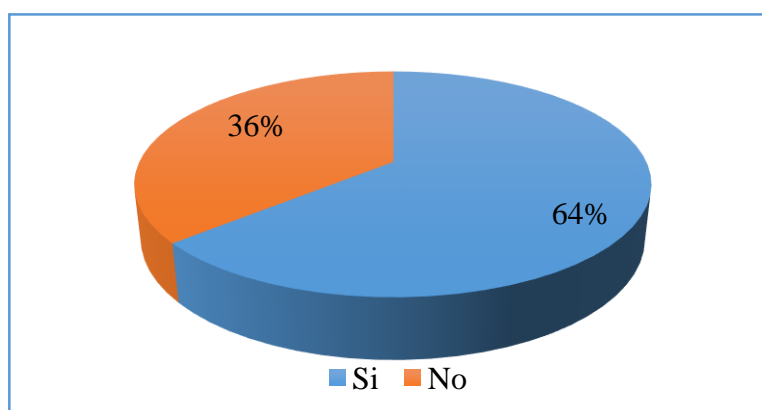
*Tabla 17 Utilización de servicios de encomiendas*

| Detalle      | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Sí           | 254        | 64%         |
| No           | 145        | 36%         |
| <b>Total</b> | <b>399</b> | <b>100%</b> |

FUENTE: Encuesta dirigida a la PEA del cantón Ibarra

ELABORADO POR: La Autora

*Gráfico N° 12 Utilización de servicios de encomiendas*



FUENTE: Encuesta dirigida a la PEA del cantón Ibarra

ELABORADO POR: La Autora

#### **Análisis:**

La mayor parte de la población encuestada correspondiente a la PEA, ha utilizado los servicios de las empresas que se dedican al servicio de encomiendas en la ciudad de Ibarra, esto por ser personas en capacidad de producir y trabajar, han requerido de enviar documentos, mercadería y también alimentos a otras ciudades del país.

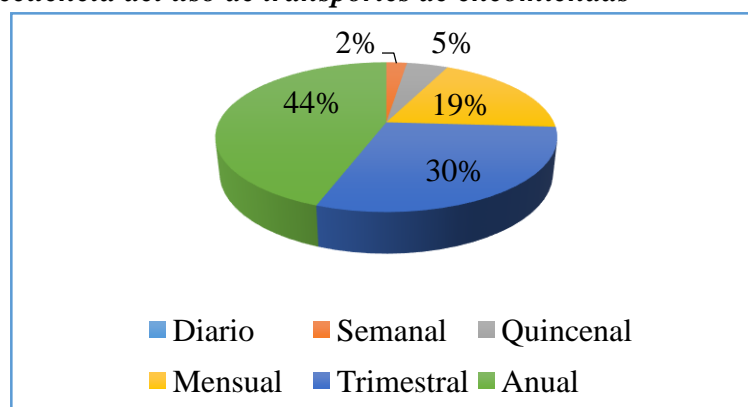
## 2. ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de transporte de encomiendas?

**Tabla 18** Frecuencia del uso de transportes de encomiendas

| Detalle      | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Diario       | 0          | 0%          |
| Semanal      | 6          | 2%          |
| Quincenal    | 12         | 5%          |
| Mensual      | 48         | 19%         |
| Trimestral   | 75         | 30%         |
| Anual        | 113        | 44%         |
| <b>Total</b> | <b>254</b> | <b>100%</b> |

FUENTE: Encuesta dirigida a la PEA del cantón Ibarra  
ELABORADO POR: La Autora

**Gráfico N° 13** Frecuencia del uso de transportes de encomiendas



FUENTE: Encuesta dirigida a la PEA del cantón Ibarra  
ELABORADO POR: La Autora

### Análisis:

De aquellas personas correspondientes a la PEA, que utilizan los servicios de empresas de encomiendas, gran parte lo hacen de forma anual, seguido de trimestral, en porcentajes menores de forma mensual, quincenal y semanal; las personas que utilizan con más frecuencia este servicio, son comerciantes que envían mercadería a otras ciudades del país.

**3. ¿Conoce si existe alguna microempresa de transporte interprovincial que brinde el servicio de encomiendas a domicilio?**

**Tabla 19 Empresas que brinden servicio de encomiendas**

| Detalle      | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Sí           | 0          | 0%          |
| No           | 399        | 100%        |
| <b>Total</b> | <b>399</b> | <b>100%</b> |

FUENTE: Encuesta dirigida a la PEA del cantón Ibarra

ELABORADO POR: La Autora

**Gráfico N° 14 Empresas que brinden servicio de encomiendas**



FUENTE: Encuesta dirigida a la PEA del cantón Ibarra

ELABORADO POR: La Autora

**Análisis:**

En la ciudad de Ibarra las personas encuestadas manifiestan que no conocen que exista empresas de transporte interprovincial que brinden el servicio de encomiendas a domicilio, las empresas solamente se dedican a enviar y traer paquetes, pero solo hasta el punto de la oficina, lugar al cual los dueños de los envíos deben acercarse personalmente a retirar su encomienda, esto incurre en empleo de tiempo, por lo tanto, existe la necesidad de emplear una microempresa dedicada al servicio de encomiendas a domicilio.

#### 4. ¿Qué tipo de encomiendas envía usted?

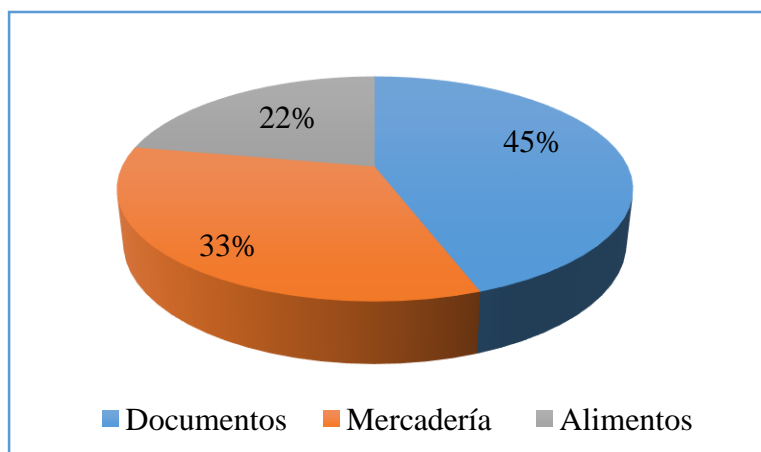
**Tabla 20 Tipos de encomienda**

| <i>Detalle</i> | <i>Frecuencia</i> | <i>Porcentaje</i> |
|----------------|-------------------|-------------------|
| Documentos     | 113               | 44%               |
| Mercadería     | 85                | 33%               |
| Alimentos      | 56                | 22%               |
| <b>Total</b>   | <b>254</b>        | <b>100%</b>       |

FUENTE: Encuesta dirigida a la PEA del cantón Ibarra

ELABORADO POR: La Autora

**Gráfico N° 15 Tipos de encomienda**



FUENTE: Encuesta dirigida a la PEA del cantón Ibarra

ELABORADO POR: La Autora

#### **Análisis:**

Las encomiendas más enviadas son documentos y mercaderías, esto ya que la población económicamente activa realiza transacciones comerciales con personas de otras ciudades del país; también existen personas que envían alimentos, a familiares y amigos que residen en otras provincias pero en menor porcentaje debido a que no es permitido por la Agencia de Regulación y Control Postal movilizar alimentos perecibles.



## 5. ¿Ha utilizado los servicios de la empresa TACA Transportes Andina CA?

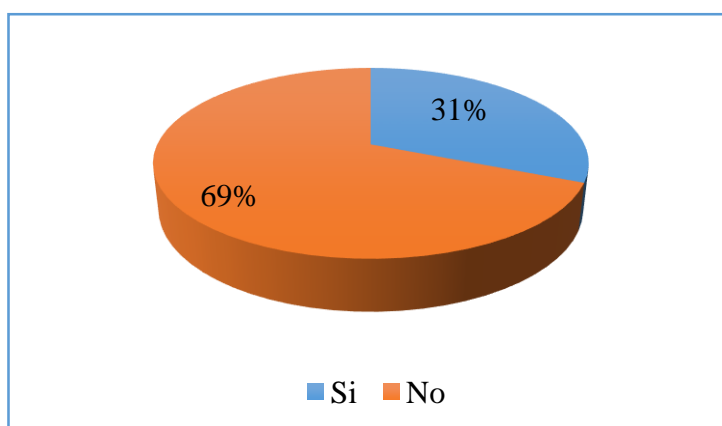
*Tabla 21 Uso del servicio de la empresa TACA Transportes Andina C.A.*

| Detalle      | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Sí           | 125        | 31%         |
| No           | 274        | 69%         |
| <b>Total</b> | <b>399</b> | <b>100%</b> |

FUENTE: Encuesta dirigida a la PEA del cantón Ibarra

ELABORADO POR: La Autora

*Gráfico N° 16 Uso del servicio de la empresa TACA Transportes Andina C.A.*



FUENTE: Encuesta dirigida a la PEA del cantón Ibarra

ELABORADO POR: La Autora

### **Análisis:**

El gráfico muestra que un porcentaje considerable de más de la cuarta parte de personas correspondientes a la población económicamente activa de la ciudad de Ibarra han recurrido a los servicios que presta la empresa TACA Transportes Andina C.A. esto debido a que es una empresa reconocida a nivel provincial y nacional por su amplia trayectoria y posicionamiento en el mercado, lo que permitirá un buen desarrollo del proyecto.

**6. ¿Le gustaría que exista una microempresa que brinde el servicio de encomiendas a domicilio ubicado en las instalaciones de TACA transportes Andina C.A de la ciudad de Ibarra?**

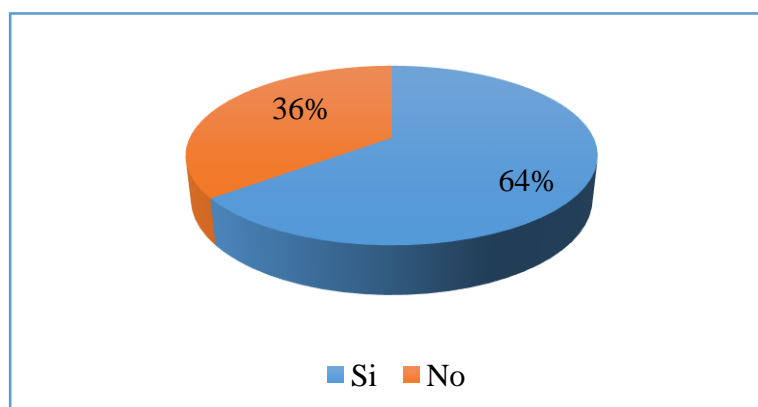
**Tabla 22 Apoyo a una nueva microempresa de servicio de encomiendas**

| Detalle      | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Sí           | 257        | 64%         |
| No           | 142        | 36%         |
| <b>Total</b> | <b>399</b> | <b>100%</b> |

FUENTE: Encuesta dirigida a la PEA del cantón Ibarra

ELABORADO POR: La Autora

**Gráfico N° 17 Apoyo a una nueva microempresa de servicio de encomiendas**



FUENTE: Encuesta dirigida a la PEA del cantón Ibarra

ELABORADO POR: La Autora

**Análisis:**

A la mayor parte de los encuestados de la población económicamente activa de la ciudad de Ibarra, le gustaría que exista una microempresa que brinde el servicio de encomiendas a domicilio, esto debido a que en la actualidad este servicio no existe, por tanto, existe buenas expectativas en cuanto al emprendimiento de una nueva unidad productiva de este tipo de servicios.

**7. ¿En caso de que la empresa TACA Transportes Andina CA tenga alianza con una microempresa para el servicio a domicilio, utilizaría su servicio?**

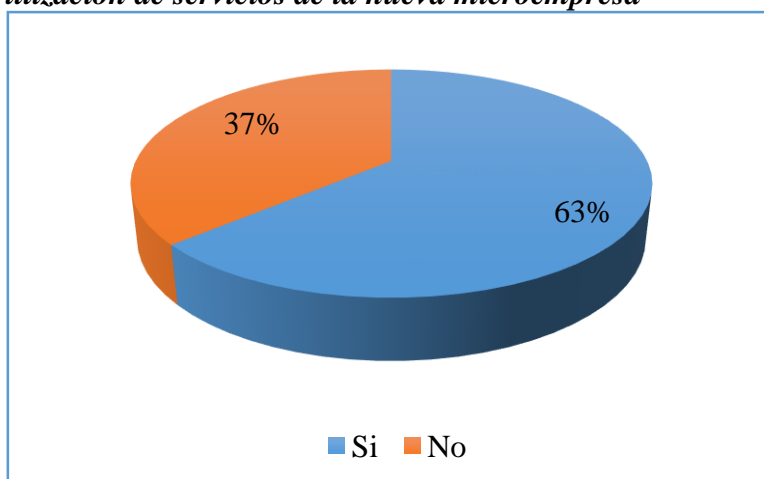
**Tabla 23 Utilización de servicios de la nueva microempresa**

| Detalle      | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Sí           | 163        | 63%         |
| No           | 94         | 37%         |
| <b>Total</b> | <b>257</b> | <b>100%</b> |

FUENTE: Encuesta dirigida a la PEA del cantón Ibarra

ELABORADO POR: La Autora

**Gráfico N° 18 Utilización de servicios de la nueva microempresa**



FUENTE: Encuesta dirigida a la PEA del cantón Ibarra

ELABORADO POR: La Autora

**Análisis:**

De las personas que dijeron que si les gustaría que exista una microempresa que realice alianza con la empresa TACA Transportes Andina C.A, para complementar el servicio, la mayoría dijo que si utilizarían el servicio a domicilio de la microempresa con la finalidad de evitar contratiempos y gastos económicos que se generan al momento de trasladarse a las oficinas del terminal.

**8. ¿Qué porcentaje adicional estaría dispuesto a cancelar por el servicio de encomiendas a domicilio?**

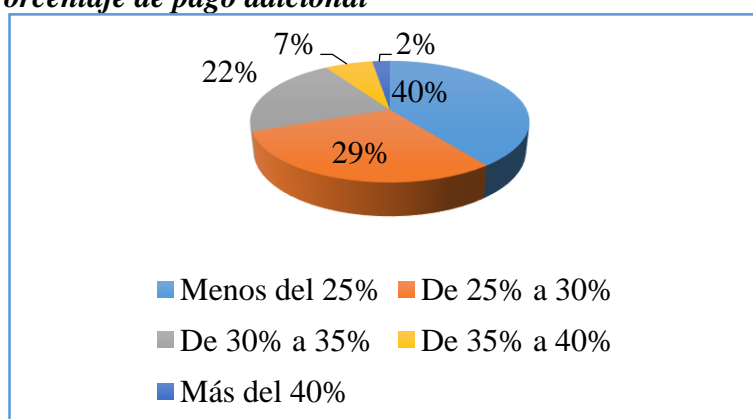
**Tabla 24 Porcentaje de pago adicional**

| Detalle       | Frecuencia | Porcentaje  |
|---------------|------------|-------------|
| Menos del 25% | 65         | 40%         |
| De 25% a 30%  | 48         | 29%         |
| De 30% a 35%  | 35         | 21%         |
| De 35% a 40%  | 11         | 7%          |
| Más del 40%   | 4          | 2%          |
| <b>Total</b>  | <b>163</b> | <b>100%</b> |

FUENTE: Encuesta dirigida a la PEA del cantón Ibarra

ELABORADO POR: La Autora

**Gráfico N° 19 Porcentaje de pago adicional**



FUENTE: Encuesta dirigida a la PEA del cantón Ibarra

ELABORADO POR: La Autora

**Análisis:**

Para la determinación de los precios es necesario tomar en cuenta algunos parámetros como son: peso, lugar, distancia entre otros; pero los clientes en su mayoría están dispuestos a pagar menos del 25% de incremento al precio establecido por TACA Transportes Andina C.A.

### **3.15. Análisis de la entrevista dirigida al administrador de la empresa TACA**

#### **Transportes Andina C.A de la ciudad de Ibarra.**

#### **1. ¿Cuántos años se encuentra la empresa en el mercado?**

La estructura jurídica de la empresa TACA Transportes Andina tomó forma en 1974, no pasó mucho tiempo hasta que se logró reunir capital y el número de accionistas necesarios para poder calificarse como Compañía Anónima. Este hecho considerado como importante para la vida institucional, se concretó el 3 de agosto de 1978. (30 años brindando el servicio de encomiendas).

#### **2. ¿Cuáles son sus principales competidores?**

Los principales competidores dentro del transporte interprovincial que realizan el servicio de encomiendas de terminal a terminal son:

- Expreso Turismo
- Cooperativa Aerotaxi
- Flota Imbabura

En cuanto a empresas de encomiendas que brindan el servicio a domicilio tenemos a Servientrega, Correos de Ecuador, Urbano Express.

#### **3. ¿Sus competidores tienen el servicio de encomiendas a domicilio?**

De las empresas de transporte interprovincial ninguna cuenta con el servicio de encomiendas a domicilio.

#### **4. ¿Cuáles son sus tipos de clientes?**

La empresa TACA Transportes Andina C.A tiene diferentes tipos de clientes entre los que podemos resaltar:

- Comerciantes
- Empresas Textileras
- Financieras
- Bancos
- Turistas

**5. ¿Sus clientes con qué frecuencia utilizan los servicios de TACA Transportes Andina CA?**

Los comerciantes realizan mayoritariamente de manera semanal y los otros clientes lo realizan de forma mensual y anual.

**6. ¿Cuántos clientes atiende mensualmente la microempresa?**

Se atiende aproximadamente 2.453 clientes repartidos en cada una de las oficinas de la siguiente manera:

El total recibido de encomiendas.

|              |     |
|--------------|-----|
| Ibarra:      | 720 |
| Atuntaqui    | 215 |
| Otavalo      | 58  |
| Carcelén     | 620 |
| Quitumbe     | 460 |
| Sto. Domingo | 380 |

**7. ¿Cómo fija el precio de las encomiendas?**

El precio se establece en base al peso y contenido de los envíos, y no se toma en cuenta la distancia ya que es una flota de vehículos con amplia capacidad de carga y aprovechando el traslado de los pasajeros se movilizan también las encomiendas, esto permite que los precios

sean bastante cómodos pero de acuerdo a rubros permitidos por la Agencia de Regulación y Control Postal del Ecuador.

**8. ¿Cómo es el proceso y asignación de recursos para responder frente a pérdidas y daños en los envíos?**

Si el valor es declarado y se adjunta la respectiva factura se consigna el valor total de la pérdida, sino se declara el reembolso se lo realiza según lo que haya enviado mediante mutuo acuerdo. Los valores destinados a las pérdidas y daños son asignados desde la cuenta bancaria del Banco del Austro donde se encuentra depositado lo recolectado en cada Oficina; pero no existe un rubro fijo y definido para pérdidas y daños de las encomiendas.

**9. ¿Cuenta con un programa informático que contribuya a agilizar los procesos contables de la microempresa?**

Al momento sí se cuenta con un sistema informático, los documentos de respaldos y constancias se manejan de forma ordenada, secuencial y los reportes los registramos en cuadros de trabajo exportados a excel.

**10. ¿A cuánto ascienden los costos y gastos de la microempresa por concepto de encomiendas?**

Los costos y gastos que se genera de forma mensual es por un valor promedio de \$4800,00 (cuatro mil ochocientos 00/100), dentro de los cuales se toma cuenta arriendos, servicios básicos, sueldos del personal, suministros y material de oficina.

**11. ¿A cuánto ascienden los ingresos por concepto de encomiendas mensualmente?**

El ingreso bruto promedio por concepto de encomiendas es de \$ 10200,00 (diez mil doscientos 00/100).

**12. ¿Cómo es el proceso del servicio de las encomiendas, actualmente tienen el servicio de a domicilio?**

Los clientes se acercan a dejar sus envíos en cada una de las oficinas que TACA Transportes Andina C.A. mantiene en los terminales terrestres de Ibarra, Carcelén, Quitumbe, Sto. Domingo y en oficinas independientes que mantenemos en Atuntaqui y Otavalo, para de ahí direccionar a sus destinos, actualmente la microempresa no cuenta con el servicio de a domicilio los clientes únicamente retiran y entregan sus encomiendas en las oficinas existentes.

**13. ¿Cree que si la empresa TACA Transportes Andina CA realiza una alianza con una microempresa para entregar las encomiendas a domicilio contribuiría a mejorar la rentabilidad de la empresa?**

La empresa TACA Transportes Andina C.A. al realizar una alianza con una microempresa para entregar las encomiendas a domicilio contribuiría a mejorar la rentabilidad de la empresa, en vista de que aumentaría la cantidad de usuarios por la implementación del nuevo servicio, además de recibir un porcentaje anual por parte de la microempresa a crearse.



### 3.16. Análisis de la demanda

Una vez realizado el estudio de mercado y en base a la pregunta N° 6 de la encuesta aplicada a los clientes actuales de la empresa el 81,71% dijo que le gustaría que amplíe y muestra interés por el servicio de encomiendas y el 64% de la PEA, basada a la pregunta N° 6 del estudio de mercado también apoya la iniciativa de la creación de una microempresa.

Para realizar el cálculo de la demanda se consideró las 720 personas que son clientes de la empresa TACA C.A y las 114.349 de la Población económicamente activa.

**Tabla 25 Demanda servicio de encomiendas a domicilio**

| <b>Detalle</b>                  | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje que usaría el servicio de encomiendas a domicilio</b> | <b>Demanda potencial</b> |
|---------------------------------|-----------------|---|--------------------------|
| Cientes actuales                | 720             | 81,71%  | 588                      |
| Población Económicamente Activa | 114.349         | 64%   | 73.183                   |
| <b>Total</b>                    | <b>115.069</b>  |   | <b>73.772</b>            |

FUENTE: Investigación propia  
ELABORADO POR: La autora

### 3.17. Proyección de la demanda.

Una vez determinada la demanda se procede a calcular la proyección de la misma y en base a los resultados obtenidos, se tomó el 1.7% de crecimiento para la PEA, de acuerdo a la tasa de crecimiento poblacional según el INEC, 2016 y para los clientes actuales se toma el 3% de crecimiento, basado a la información proporcionada según la tasa de crecimiento de las encomiendas de la empresa TACA Transportes Andina C.A. (Ver Anexo 6 y 7).

Fórmula

$$D_p = D_A (1 + i)^n$$

Simbología

$D_p$  = demanda proyectada

$D_A$  = demanda actual

$1$  = valor constante

$i$  = tasa de crecimiento

$n$  = tiempo

Aplicando la fórmula se obtiene los siguientes datos:

**Tabla 26 Proyección de la demanda**

| Detalle                         | Año Base      | 2017          | 2018          | 2019          | 2020          | 2021          |
|---------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Población Económicamente Activa | 73.183        | 74.427        | 75.693        | 76.980        | 78.288        | 79.619        |
| Clientes actuales               | 588,00        | 606,00        | 624,00        | 643,00        | 662,00        | 682,00        |
| <b>Total</b>                    | <b>73.772</b> | <b>75.033</b> | <b>76.317</b> | <b>77.622</b> | <b>78.950</b> | <b>80.301</b> |

FUENTE: Investigación propia

ELABORADO POR: La autora

### 3.18. Análisis de la Oferta

La oferta está determinada por el número de unidades que se ofrece al mercado a un precio determinado, en este caso se destaca que las empresas de transporte interprovincial de la ciudad de Ibarra no brindan servicio a domicilio, por lo que se considera que no existe oferta del servicio a domicilio.

Existen empresas a nivel local que brindan el servicio a domicilio; entre las más conocidas tenemos Servientrega, Correos del Ecuador y Urbano Express, ante esto cabe indicar que por manejar la misma línea del servicio de encomiendas y existir apoyo interinstitucional

entre dichas entidades y TACA Transportes ANDINA C.A, a través de la observación directa y con el apoyo del personal que labora dentro de las mismas, se pudo obtener la siguiente información:

**Tabla 27 Oferta actual**

| Nombre Microempresa | Atención diaria | Atención mensual | Año 2016      |
|---------------------|-----------------|------------------|---------------|
| Servientrega        | 26              | 780              | 9.360         |
| Correos del Ecuador | 24              | 720              | 8.640         |
| Urbano Express      | 23              | 690              | 8.280         |
| <b>TOTAL</b>        | <b>73</b>       | <b>2.190</b>     | <b>26.280</b> |

FUENTE: Investigación propia

ELABORADO POR: La autora

Se puede observar que las empresas que conforman la competencia atienden 2.190 encomiendas con un promedio de 73 diarias, siendo Servientrega la de mayor cantidad de envíos entregados a domicilio.

Para la proyección de la oferta se empleó la tasa de crecimiento de las encomiendas otorgada por TACA Transportes Andina que fue el 3% mediante el empleo de la siguiente fórmula:

$$D_p = D_A (1 + i)^n$$

$$D_p = 9.360 (1 + 3,0\%)^1$$

$$D_p = 9.641.$$

Procediendo para los próximos años de la misma manera como se ilustra en el ejemplo anterior.

**Tabla 28 Proyección de la oferta**

| <b>Nombre<br/>Microempresa</b> | <b>Año<br/>base</b> | <b>2017</b>   | <b>2018</b>   | <b>2019</b>   | <b>2020</b>   | <b>2021</b>   |
|--------------------------------|---------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Servientrega                   | 9.360               | 9.641         | 9.930         | 10.228        | 10.535        | 10.851        |
| Correos del                    | 8.640               | 8.899         | 9.166         | 9.441         | 9.724         | 10.016        |
| Urbano Express                 | 8.280               | 8.528         | 8.784         | 9.048         | 9.319         | 9.599         |
| <b>Total</b>                   | <b>26.280</b>       | <b>27.068</b> | <b>27.880</b> | <b>28.717</b> | <b>29.578</b> | <b>30.466</b> |

FUENTE: Investigación propia  
ELABORADO POR: La autora.

### 3.19. Demanda insatisfecha

En la demanda insatisfecha se determinó de acuerdo al número de usuarios que no logran acceder al servicio o no se encuentran satisfechos, esto se lo obtiene comparando la oferta y la demanda.

**Tabla 29 Balance Oferta - Demanda**

| <b>Años</b> | <b>Demanda</b> | <b>Oferta</b> | <b>Demanda<br/>Insatisfecha</b> |
|-------------|----------------|---------------|---------------------------------|
| 2017        | 75.033         | 27.068        | 47.965                          |
| 2018        | 76.317         | 27.880        | 48.436                          |
| 2019        | 77.622         | 28.717        | 48.906                          |
| 2020        | 78.950         | 29.578        | 49.372                          |
| 2021        | 80.301         | 30.466        | 49.835                          |

FUENTE: Investigación propia  
ELABORADO POR: La autora

Después de realizar la comparación se puede deducir que existe una demanda insatisfecha de 47.965 encomiendas que no son atendidas, lo que indica que la implementación del servicio está garantizada.

**Tabla 30 Demanda del proyecto**

| <b>Años</b> | <b>Demanda Insatisfecha</b> | <b>Demanda del proyecto 19%</b> |
|-------------|-----------------------------|---------------------------------|
| 2017        | 47.965                      | 9.113                           |
| 2018        | 48.436                      | 9.203                           |
| 2019        | 48.906                      | 9.292                           |
| 2020        | 49.372                      | 9.381                           |
| 2021        | 49.835                      | 9.469                           |

FUENTE: Investigación propia  
ELABORADO POR: La autora

El proyecto abarcará el 19% de la demanda insatisfecha, es decir será la demanda del proyecto, cuyo valor fue obtenido en base a la pregunta 2 de la encuesta aplicada a la PEA en el estudio de mercado, tomándonos la información de la frecuencia mensual, se plantea de inicio un criterio pesimista hasta dar a conocer el servicio, por esta razón se emplea dicha frecuencia, y a la vez con ese porcentaje se obtiene rentabilidad si se implementa el servicio, tomando en cuenta además la capacidad instalada de la microempresa, infraestructura, el número de trabajadores y los recursos disponibles.

### **3.20. Análisis de precios**

El precio es uno de los factores más importantes dentro de un mercado, ya que es la base para captar mayor cantidad de usuarios.

A los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado siempre se les asigna un precio, el cual debe ser considerable y módico dependiendo de lo que se esté comercializando, en este caso se detalla el cálculo de los precios, quedando de la siguiente manera:

#### ***Tabla 31 Precios establecidos para transporte de encomiendas.***

ARRANQUE

0,40

|                               |          |             |
|-------------------------------|----------|-------------|
| DISTANCIA 2,62 km             |          | 1,05        |
| ESPERA A 0,08 MIN             | 180 SEG. | 0,24        |
| <b>TOTAL</b>                  |          | <b>1,69</b> |
|                               |          |             |
| DISTANCIA 2 KM                |          | 1,55        |
| 20% ADICIONAL POR EL SERVICIO |          | 0,31        |
|                               |          | <b>1,86</b> |

FUENTE: Investigación propia  
ELABORADO POR: La autora

Para realizar la tabla anterior se ha tomado como referencia el precio que resulta de la distancia recorrida tomada con un taxímetro donde se identifica un valor de arranque de \$ 0,40 centavos, se incluye un tiempo de espera de \$0,08 por cada minuto, un 20% por variación de tiempo de espera debido a semáforos y congestión vehicular; dando como resultados a \$ 1,55 obteniendo con un regla de tres. por 2 kilómetros recorridos

A este resultado se le incrementa un 20% adicional por la prestación del servicio de entrega a domicilio, basado en la respuesta obtenida en la pregunta N° 8 del estudio de mercado, donde manifiestan la mayoría de encuestados que estarían dispuestos a cancelar menos del 25%.

De los datos antes expresados se pudo organizar los precios de acuerdo a los kilómetros recorridos como se observa en la tabla 32, de acuerdo a la distancia, peso, tamaño del paquete enviado, por tanto se obtuvo el precio del costo por el servicio al cual se aplicó un promedio como resultado 30,74 dólares por todos los servicios al año, este total se dividió para 5 niveles de distancias que permitieron determinar el precio promedio por servicio al año que será de 6,15 USD.

Cabe recalcar que éste precio oscilará de acuerdo al tamaño y peso que contenga la encomienda, los que se menciona a continuación son aproximados y en promedio al año los cuales incluyen todo tipo y tamaño de paquetes enviados.

**Tabla 32 Precio por distancia y tamaño del paquete**

| <b>Distancia</b>   | <b>Sobres y peq. Paquetes</b> | <b>Paq. Grandes y bultos</b> | <b>COSTO POR SERVICIO</b> | <b>PROMEDIO</b> |
|--|-------------------------------|------------------------------|---------------------------|-----------------|
| 0 - 2 km   | 1,86                          | 2,23                         | 4,09                      | 2,04            |
| 2 - 4 km   | 3,78                          | 4,53                         | 8,31                      | 4,15            |
| 4 - 6 km   | 5,58                          | 6,69                         | 12,27                     | 6,13            |
| 6 - 8 km   | 7,44                          | 8,92                         | 16,36                     | 8,18            |
| 8 - 10 km  | 9,30                          | 11,16                        | 20,46                     | 10,23           |
| SUMA PRECIOS EN UN AÑO<br>(BASE 2016)                        |                               |                              |                           | 30,74           |
| PRECIO PROMEDIO POR<br>TODOS LOS SERVICIOS EN UN<br>SOLO AÑO |                               |                              |                           | 6,15            |

Fuente: Investigación propia  
Elaborado por: La autora

Para la proyección de precios se empleó la tasa de inflación del 2,32% mensual correspondiente al mes de marzo del 2016 otorgada por el banco central del Ecuador empleando la siguiente formula:

$$Dp = DA (1 + i)^n$$

$$Dp = 6,15 * (1 + 2,32\%)^1$$

$$Dp = 6,29$$

Como se demuestra en el ejemplo anterior se procede a realizar las proyecciones para los siguientes años.

**Tabla 33 Precios proyectados**

| <b>PERÍODO</b> | <b>AÑO</b> | <b>PRECIO POR AÑO</b> |
|----------------|------------|-----------------------|
| 0              | 2016       | 6,15                  |

|   |      |      |
|---|------|------|
| 1 | 2017 | 6,29 |
| 2 | 2018 | 6,44 |
| 3 | 2019 | 6,59 |
| 4 | 2020 | 6,74 |
| 5 | 2021 | 6,89 |

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La autora.

### **3.21. Análisis de la competencia.**

Para realizar el análisis de la competencia se ha tomado en cuenta a empresas similares que brindan un servicio de transporte de encomiendas a domicilio, con la diferencia de que en éste caso la creación de la microempresa tiene la oportunidad de trasladar a través de la flota de vehículos de TACA Transportes Andina C.A. las encomiendas provenientes de otras provincias

Así se conseguirá una entrega eficiente, efectiva y oportuna, evitando que los clientes salgan del confort de su entorno, así como también la atención a los clientes será personalizada y en horarios que se ajusten a las necesidades de los demandantes, sin dejar de lado que el costo estará al alcance del bolsillo de todos quienes hagan uso del servicio.

### **3.22. Comercialización.**

En el caso de la comercialización se ha previsto un gasto relacionado a la elaboración de volantes, tarjetas de presentación, elaboración de un rótulo que servirán para dar a conocer la microempresa, sin dejar de lado el uso de las redes sociales, el de boca en boca y la distribución directa del prestador del servicio al cliente.

### **3.23. Conclusiones del estudio**

Después de haber realizado el estudio de mercado se puede evidenciar que:



En la ciudad de Ibarra existen varias empresas de Transporte Interprovincial que realizan el servicio de encomiendas de oficina a oficina pero no cuentan con la entrega a domicilio, por lo que al implementar el proyecto se obtiene una oportunidad de competir en el mercado.

Las empresas que actualmente operan en la zona de estudio con entregas a domicilio no cubren la demanda existente y parte de la población requiere de este servicio para poder cumplir con su rutina diaria, por lo que la microempresa GASCA al ser la única que en alianza con TACA Transportes Andina C.A complementará este servicio, lo que permitirá brindar un servicio eficaz.

La encuesta y la entrevista resultan ser técnicas necesarias y de mucho apoyo, para tener una visión clara de las necesidades de los clientes y de la apertura que el proyecto tendrá; lo que conlleva a la formulación de estrategias para la comercialización del servicio, después de haber realizado el estudio es notable que las personas requieren este tipo de servicio para facilitar sus actividades y están dispuestos a cancelar un valor adicional.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. ESTUDIO TÉCNICO**

#### **4.1. Introducción**

El estudio técnico es de vital importancia en un proyecto y se lo realiza para verificar la factibilidad de la creación de la microempresa para el servicio de encomiendas, ya que permite conocer sobre los factores que influyen para el mejor desarrollo del proyecto, en el cual se estudiará el ¿dónde?, ¿cuánto?, ¿cómo?, ¿cuándo? y ¿con qué producir?

En este análisis se determinará el tamaño, la localización, la ingeniería del proyecto, la infraestructura física, los procesos productivos, la tecnología, la maquinaria, equipos, las inversiones, el talento humano y el capital de trabajo que se requiere para poner en marcha el proyecto.

#### **4.2. Objetivo general del Estudio Técnico.**

Identificar los recursos necesarios, la ubicación, la capacidad instalada del proyecto, y las inversiones que requiere el proyecto, mediante la utilización de técnicas de investigación apropiadas.

#### **4.3. Tamaño del proyecto**

Para determinar el tamaño de la microempresa ideal y obtener mejores resultados será necesario relacionar variables como demanda, disponibilidad de carga, localización, un plan estratégico comercial y analizar los factores que determinarán del tamaño del mismo.

Las dimensiones de la microempresa deben acoplarse a factores que permitan que GASCA aproveche al máximo sus recursos para evitar un desperdicio de costos, es así que para ello se toma en cuenta:

- La dimensión y características del mercado.
- La tecnología del proceso productivo.

- La disponibilidad de carga o materia prima.
- La localización.
- Los costos de inversión y de operación

Para determinar el tamaño del presente proyecto existen ciertos parámetros, entre los que se tiene:

- Ventas
- Capital
- Número de trabajadores, entre otros
- Disponibilidad de Tecnología.

#### **4.3.1. Disponibilidad de recursos Financieros**

Se ha visto la necesidad de implementar una microempresa de encomiendas que preste los servicios a nivel local, llevando por carretera mercancía con grandes volúmenes de carga, para ello se ha visto la necesidad de adquirir vehículos en este caso una camioneta, una tricimoto y una moto, que permitirán cubrir las necesidades de los clientes en el servicio.

Un alto porcentaje de los usuarios requieren que la encomienda enviada a través de TACA Transportes Andina C.A. no solamente llegue al terminal terrestre sino que llegue a la puerta de su casa y actualmente no se brinda ésta alternativa, lo que hace que el cliente deba buscar otras empresas de transporte para cubrir esa necesidad.

Por esta razón GASCA pretende manejar toda la cadena logística de cada cliente de su cartera, por lo que implementar el servicio de entrega de encomiendas a domicilio sería un paso más para acercarse a esta necesidad.



#### 4.4.2. Microlocalización

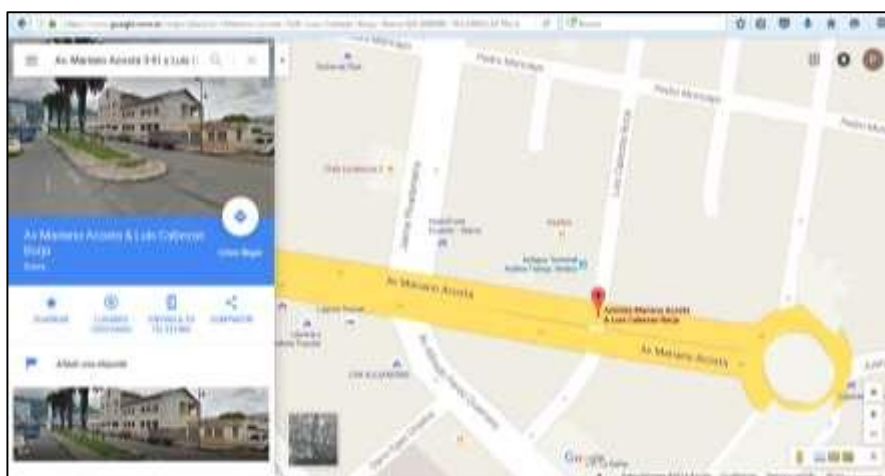
*Gráfico N° 21 Microlocalización Ciudad de Ibarra*



Fuente: (Wikipedia, 2015)

#### 4.4.3. Ubicación de la Planta o centro Productivo.

*Gráfico N° 22 Ubicación de la planta o centro productivo.*



Fuente: (Google maps, 2014)

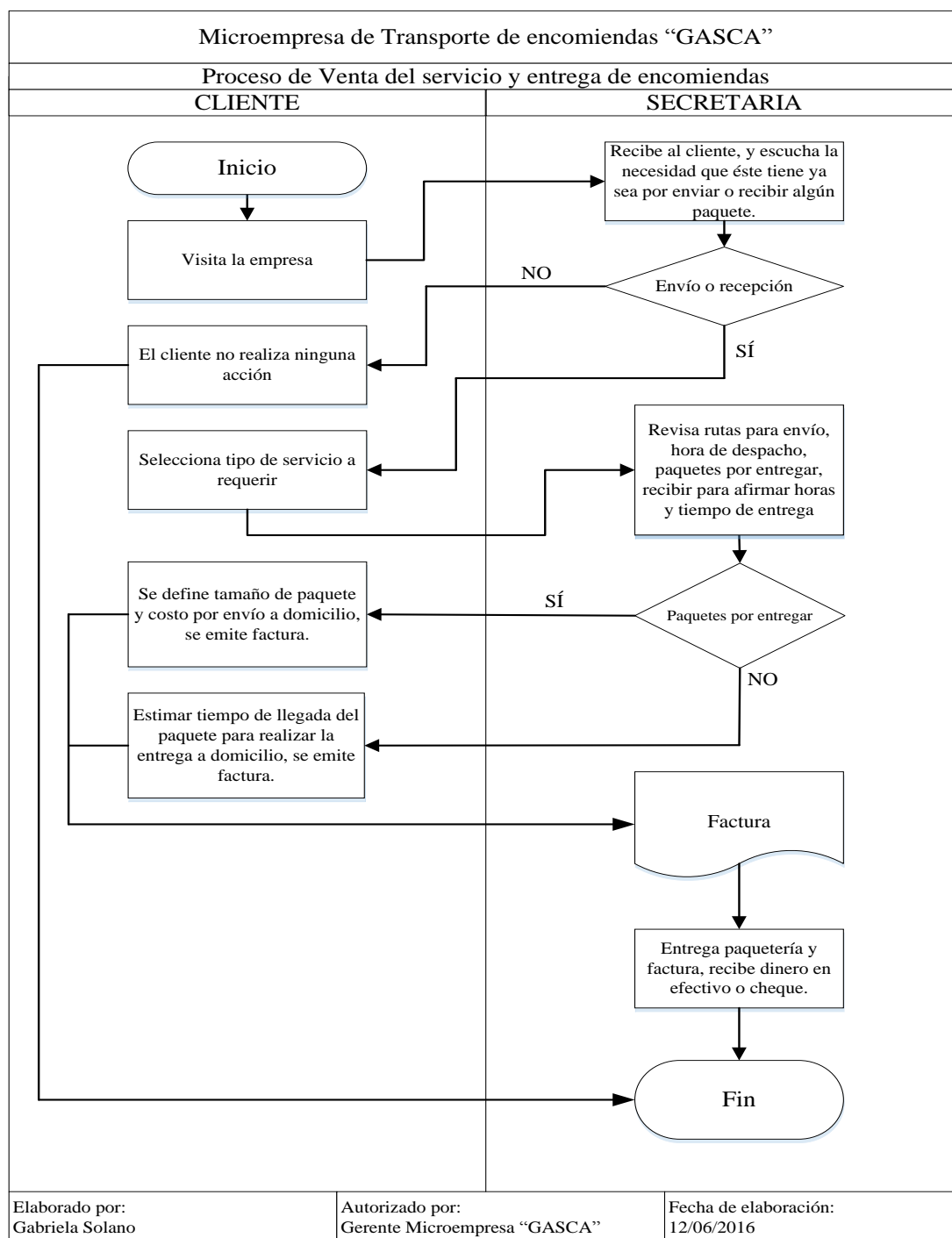
La microempresa de servicio de encomiendas estará ubicada en la Av. Mariano Acosta 3-51 y Luis Cabezas Borja de la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, en un local de propiedad de la empresa TACA Transportes Andina C.A, misma que cuenta con los servicios básicos indispensables para el buen funcionamiento de las actividades.

El encontrarse cerca del lugar donde se receptan las encomiendas de la empresa TACA Transportes Andina C.A. resulta beneficios, en vista de que no requiere trasladarse a

retirar las encomiendas de otro lugar, lo que genera un ahorro de tiempo considerable para así poder llegar de manera oportuna a los usuarios y de igual manera cuando se recepte encomiendas desde los domicilios resultará evidentemente factible.

#### 4.5. Flujo del Proceso de venta del servicio.

**Gráfico N° 23 Flujograma del Proceso**



## 4.6. Ingeniería Del Proyecto

### 4.6.1. Diseño de las instalaciones.

El local designado para el funcionamiento de la microempresa será en arriendo, el área del local es de 7 metros de largo por 6 metros de ancho, dando total de 42 metros cuadrados, espacio que es adecuado para poner en funcionamiento la microempresa.

*Gráfico N° 24 Infraestructura física*



**Elaborado por:** La autora.

El mobiliario se fabricará en madera y de acuerdo al modelo del local, donde se identificará las siguientes áreas:

- Gerencia
- Atención al cliente
- Mensajería.

#### 4.7. Presupuesto Técnico

##### 4.7.1. Inversión Fija

##### 4.7.2. Equipo de Oficina (Equipo de Cómputo).

Para el buen funcionamiento de la microempresa será necesario la adquisición de equipos que faciliten y permitan la prestación adecuada del servicio de entrega de encomiendas de a domicilio, mismos que se detallan a continuación basados en proformas obtenidas de empresas que funcionan en el medio:

**Tabla 34 Equipo de Oficina**

| Activo  | Cantidad | Costo Unitario | Costo Total     |
|---|----------|----------------|-----------------|
| Teléfono  | 1        | 28,99          | 28,99           |
| Computador  | 1        | 812            | 812,00          |
| Impresora Copiadora   | 1        | 286,995        | 287,00          |
| Balanza   | 1        | 193,8          | 193,80          |
| Router Wireless N Wifi 3g Tplink<br>Mr3420 Modem Usb Claro Movi | 1        | 99,99          | 99,99           |
| <b>TOTAL</b>  |          |                | <b>1.421,78</b> |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora

##### 4.7.2.1. Muebles y enseres de Oficina.

Dentro de la inversión fija o adquisición de activos fijos será necesario comprar muebles que faciliten, permitan brindar una correcta y adecuada atención al usuario como se detallan en la siguiente tabla:

Para la obtención de los valores se solicitó información y proformas escritas de personas conocidas que se dedican a la venta de este tipo de mobiliario y también se evidenció a través de internet, en páginas donde se puede comprar y vender.



**Tabla 35 Muebles de Oficina**

| <b>Activo</b>                        | <b>Cantidad</b> | <b>Costo Unitario</b> | <b>Costo Total</b> |
|--------------------------------------|-----------------|-----------------------|--------------------|
| Escritorios                          | 1               | 200,00                | 200,00             |
| Silla Tipo Gerente                   | 1               | 80,00                 | 80,00              |
| Sillas                               | 4               | 23,90                 | 95,60              |
| Archivador                           | 1               | 139,90                | 139,90             |
| Estantería para encomiendas metálica | 1               | 170,00                | 170,00             |
| <b>TOTAL</b>                         |                 |                       | <b>685,50</b>      |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora

#### **4.7.2.2. Vehículos**

Para poder realizar la entrega de los paquetes a tiempo y en los domicilios de los usuarios será necesario la adquisición de vehículos como se detalla a continuación:

**Tabla 36 Vehículos**

| <b>Activo</b>  | <b>Cantidad</b> | <b>Costo Unitario</b> | <b>Costo Total</b> |
|--|-----------------|-----------------------|--------------------|
| Moto TK 125 CGL TUKO +casco<br>FH-108 INDUGLOBAL           | 1               | 1129,33               | 1129,33            |
| Tricimoto de carga zongshen 200cc<br>1790 dólares \$ 1,790 | 1               | 1790,00               | 1790,00            |
| Camioneta FIAT Fiorino año 1995                            | 1               | 3900,00               | 3900,00            |
| <b>TOTAL</b>   |                 |                       | <b>6819,33</b>     |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora

#### **4.7.2.3. Inversión Total.**

Dando como resultado una inversión total de 8.926,61 (ocho mil novecientos veinte y seis 61/100) en cuanto activos se refiere para la prestación del servicio de encomiendas a domicilio, como se detalla a continuación:

**Tabla 37 Inversión Total**

| CONCEPTO           | COSTOS EN USD   |
|--------------------|-----------------|
| Muebles de oficina | 685,50          |
| Equipo de oficina  | 1.421,78        |
| Vehículos          | 6.819,33        |
| <b>TOTAL</b>       | <b>8.926,61</b> |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora

### 4.7.3. Inversión Variable

#### 4.7.3.1. Mano de Obra Directa

El personal a contratarse será seleccionado, de acuerdo sus aptitudes, habilidades, experiencia y conocimiento suficiente para desempeñarse en el área correspondiente, y así poder cumplir con eficiencia y responsabilidad cada una de las funciones asignadas.

Para ello la mano de obra directa o los operadores que serán las personas encargadas de la entrega de las diferentes encomiendas, percibirán un sueldo de acuerdo a la tabla sectorial incluyendo todos los beneficios sociales correspondientes, indicando que el primer año no tiene derecho a los fondos de reserva como se detalla a continuación:

**Tabla 38 Mano de Obra Directa**

| DESCRIPCIÓN DEL CARGO             | CANTIDAD | SUELDO MENSUAL | SUELDO ANUAL    | IESS PATRONAL   | FONDOS   | VACACIONES    | DÉCIMO TERCERO | DÉCIMO CUARTO | TOTAL ANUAL      | SUMA SOLO BENEFICIOS SOCIALES |
|-----------------------------------|----------|----------------|-----------------|-----------------|----------|---------------|----------------|---------------|------------------|-------------------------------|
| Operador<br>Chofer<br>Mensajero   | 2        | 373,65         | 8.967,60        | 1.089,56        | -        | 186,83        | 373,65         | 366,00        | 10.983,64        | 2.016,04                      |
| <b>TOTAL MANO DE OBRA DIRECTA</b> | <b>2</b> | <b>373,65</b>  | <b>8.967,60</b> | <b>1.089,56</b> | <b>0</b> | <b>186,83</b> | <b>373,65</b>  | <b>366,00</b> | <b>10.983,64</b> | <b>2.016,04</b>               |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora

#### 4.7.3.2. Gastos Administrativos

- Gasto Sueldos personal Administrativo**

*Tabla 39 Gasto sueldos Administrativos.*

| DESCRIPCIÓN DEL CARGO             | CANTIDAD | SUELDO MENSUAL | SUELDO ANUAL    | IESS PATRONAL   | FONDOS RESERVA | VACACIONES    | DÉCIMO TERCERO | DÉCIMO CUARTO | TOTAL ANUAL      | SUMA SOLO BENEFICIOS SOCIALES |
|-----------------------------------|----------|----------------|-----------------|-----------------|----------------|---------------|----------------|---------------|------------------|-------------------------------|
| Gerente General                   | 1        | 383,09         | 4.597,08        | 558,55          | -              | 191,55        | 383,09         | 366,00        | 6.096,26         | 1.499,18                      |
| Secretaria                        | 1        | 373,65         | 4.483,80        | 544,78          | -              | 186,83        | 373,65         | 366,00        | 5.955,06         | 1.471,26                      |
| <b>TOTAL MANO DE OBRA DIRECTA</b> | <b>2</b> | <b>756,74</b>  | <b>9.080,88</b> | <b>1.103,33</b> | <b>0</b>       | <b>378,37</b> | <b>756,74</b>  | <b>732,00</b> | <b>12.051,32</b> | <b>2.970,44</b>               |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora

Para el gasto administrativo se ha tomado en cuenta el personal que forma parte del departamento administrativo, fijando un sueldo acorde a la tabla sectorial incluyendo beneficios sociales de acuerdo a las funciones que desempeñe como se muestra en la siguiente tabla, cabe recalcar que para el primer año no se realiza el pago de fondos de reserva de acuerdo a las especificaciones que se establece en la ley:

- Suministros de oficina**

Los suministros y materiales de oficina facilitan la emisión de documentos los cuales permiten el cumplimiento adecuado de la prestación del servicio, cuyos valores referenciales en cuanto a los precios fueron obtenidos en base a proformas (Ver Anexo 14) y la observación directa como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 40 Útiles de Oficina**

| <b>Ítem</b>                               | <b>Cantidad Anual</b> | <b>Costo Unitario</b> | <b>Costo Total Anual</b> |
|---|-----------------------|-----------------------|--------------------------|
| Resmas de papel (Resma)                   | 2                     | 3,50                  | 7,0                      |
| Esferos Unidad                            | 10                    | 0,25                  | 2,5                      |
| Grapadora                                 | 1                     | 7,02                  | 7,0                      |
| Perforadora                               | 1                     | 2,05                  | 2,1                      |
| Marcadores de tiza líquida                | 2                     | 0,79                  | 1,6                      |
| Folders                                   | 10                    | 3,50                  | 35,0                     |
| Caja de Clips                             | 1                     | 0,30                  | 0,3                      |
| Caja de Grapas                            | 1                     | 0,50                  | 0,5                      |
| Memory Flash                              | 1                     | 4,00                  | 4,0                      |
| Carpetas                                  | 10                    | 0,30                  | 3,0                      |
| Resaltadores                              | 2                     | 0,92                  | 1,8                      |
| Separador de documentos (Paq 10 unidades) | 2                     | 1,00                  | 2,0                      |
| Tinta Impresora                           | 4                     | 9,08                  | 36,3                     |
| Sellos                                    | 3                     | 5,00                  | 15,0                     |
| Calculadora                               | 1                     | 2,68                  | 2,7                      |
| Cuaderno académico                        | 2                     | 1,10                  | 2,2                      |
| <b>Total</b>                              |                       |                       | <b>123,00</b>            |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora

- **Suministros de limpieza.**

Los suministros de limpieza son los implementos necesarios para mantener limpio el local obteniendo los valores a partir de proformas y la observación directa, los cuales permiten brindar un buen aspecto físico para cada uno de los clientes que visitan la microempresa como se detalla a continuación:

**Tabla 41 Suministros de limpieza**

| Ítem                                    | Unidad de medida | Cantidad anual | Costo unitario | Costo total anual |
|---|------------------|----------------|----------------|-------------------|
| Desinfectante pisos                     | Gl               | 1              | 7,2            | 7,2               |
| Ambiental concentrado                   | Gl               | 1              | 8              | 8                 |
| Baldes                                  | Unid.            | 1              | 1,5            | 1,5               |
| Mandiles                                | Unid.            | 2              | 3              | 6                 |
| Guantes bicolor resistentes talla 8 y 9 | Unid.            | 2              | 1,3            | 2,6               |
| Gel antibacterial                       | MI               | 1              | 24             | 24                |
| Detergente líquido                      | Gl               | 1              | 6,2            | 6,2               |
| Cloro orgánico no tóxico                | Gl               | 1              | 3              | 3                 |
| Escobas plásticas reforzadas            | Unid.            | 2              | 2              | 4                 |
| Trapeadores                             | Unid.            | 2              | 2              | 4                 |
| Escobillas para baño                    | Unid.            | 1              | 1,5            | 1,5               |
| Limpión wipall 25 unidades              | Unid.            | 25             | 0,374          | 9,35              |
| Limpiavidrios                           | Gl               | 1              | 6,6            | 6,6               |
| Jabón líquido de manos                  | Gl               | 1              | 6,2            | 6,2               |
| Mascarillas adaptables blancas          | Unid.            | 10             | 0,2            | 2                 |
| Papel higiénico                         | Unid.            | 6              | 1,97           | 11,82             |
| Dispensador de papel higiénico          | Unid.            | 1              | 14             | 14                |
| Toallas desechables para secar          | Unid.            | 720            | 0,031          | 22,32             |
| Dispensador toallas desechables         | Unid.            | 1              | 18             | 18                |
| Recogedor                               | Unid.            | 1              | 2              | 2                 |
| Fundas de basura                        | Unid.            | 48             | 0,11           | 5,28              |
|   |                  |                | <b>Total</b>   | <b>165,57</b>     |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora

- **Gastos Servicios Básicos**

El gasto de los servicios básicos se ha basado en los consumos que la empresa TACA Transportes Andina C.A realiza mensualmente, partiendo de dicha información se ha procedido a realizar un gasto estimado que la microempresa GASCA efectuará de manera mensual obteniendo la siguiente información: (Ver Anexo 15-16 )

**Tabla 42 Gastos servicios básicos**

| <b>Detalle</b>                                    | <b>COSTO<br/>MENSUAL</b> | <b>COSTO<br/>ANUAL</b> |
|---|--------------------------|------------------------|
| Internet claro                                    | 20,00                    | 240,00                 |
| Plan celular Telefónico ilimitado fijos y móviles | 28,50                    | 342,00                 |
| Luz   | 8,16                     | 97,92                  |
| Agua  | 6,53                     | 78,36                  |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>63,19</b>             | <b>758,28</b>          |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora

- **Gasto Arriendo**

En cuanto al gasto del arriendo nos basamos en el valor pactado con el Sr. Gerente de TACA Transportes Andina C.A, mismo que se refleja en oficio emitido por el antes mencionado, en caso de implementar el proyecto, quedando el detalle de la siguiente manera:

(Ver anexo 7 )

| <b>Detalle</b> | <b>COSTO<br/>MENSUAL</b> | <b>COSTO<br/>ANUAL</b> |
|----------------|--------------------------|------------------------|
| Gasto Arriendo | 100,00                   | 1.200,00               |
| <b>TOTAL</b>   | <b>100,00</b>            | <b>1.200,00</b>        |

**Elaborado por:** La Autora.

- **Gastos de Venta**

Los gastos de venta incluyen facturas, rótulo entre otros ítems que permiten dar a conocer la nueva microempresa y la prestación del correcto servicio, además se incluye gastos de mantenimiento de vehículos basados en los valores de proformas otorgadas por empresas del medio como se observa en la siguiente tabla:

**Tabla 43 Gastos de Venta**

| <b>Detalle</b>                             | <b>CANTIDAD</b> | <b>VALOR</b> | <b>TOTAL ANUAL</b> |
|--|-----------------|--------------|--------------------|
| Rótulo Luminoso (1x1,5 mts)                | 1               | 60           | 60,00              |
| Volantes                                   | 1000            | 0,03         | 30,00              |
| Tarjetas de presentación                   | 1000            | 0,06         | 60,00              |
| Facturero y guías (bloque)                 | 100             | 3,5          | 350,00             |
| Orden de trabajo (bloque)                  | 24              | 6            | 144,00             |
| Combustible (galón gasolina extra)         | 40              | 59,2         | 2.368,00           |
| Lubricantes aceite + filtro                | 24              | 15           | 360,00             |
| Llantas Moto                               | 5               | 65           | 325,00             |
| Revisión completa ABC (cada 3 meses moto)  | 3               | 80           | 240,00             |
| Llantas Vehículo                           | 4               | 80           | 320,00             |
| Combustible (galón gasolina extra)         | 60              | 88,8         | 5.328,00           |
| Revisión completa ABC (cada 3 meses carro) | 3               | 100          | 300,00             |
| Aceite y filtro +lubricantes               | 12              | 50           | 600,00             |
| Gasto Servicios Profesionales              | 12              | 30           | 360,00             |
|  |                 |              | <b>10.845,00</b>   |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora

#### **4.7.4. Inversión en Activos Diferidos**

Para la determinación del gasto para remodelaciones se ha tomado como referencia gastos similares generados en la empresa TACA Transportes Andina C.A.

**Tabla 44 Gastos Remodelaciones**

| <b>Nº</b> | <b>Concepto</b>                                     | <b>Cantidad metros cuadrados</b> | <b>Coso Unitario</b> | <b>Costo Total</b> |
|-----------|---|----------------------------------|----------------------|--------------------|
| 1         | Readecuación de la oficina (pintura y coger fallas) | 20                               | 5,50                 | 110,00             |
| 2         | Compra de cerámica para piso                        | 20                               | 10,00                | 200,00             |
| 3         | Mano de Obra  | 20                               | 3,5                  | 70,00              |
| 4         | Porcelana (funda)                                   | 1                                | 3                    | 3,00               |
| 5         | Bondex (funda)                                      | 10                               | 6                    | 60                 |
| 6         | Rasquetas   | 4                                | 0,5                  | 2                  |
|           |   |                                  |                      | <b>445,00</b>      |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora

En el total de activos fijos se ha considerado valores que se generan en el pago de trámites legales necesarios para el funcionamiento de la microempresa, de los cuales el permiso de bomberos, patente municipal son cancelados cada año, mientras que la obtención de ruc, gasto remodelaciones y garantía del local se realiza una sola vez al inicio de las operaciones, basados en la observación directa y a través de la información obtenida en las entidades respectivas.

**Tabla 45 Activos Diferidos**

| Concepto                              | COSTOS EN USD |
|---------------------------------------|---------------|
| Patente Municipal                     | 41,95         |
| Permiso de Bomberos                   | 38,20         |
| Obtención del RUC                     | 1,00          |
| Gasto Remodelaciones                  | 445,00        |
| Gasto garantía arriendo local 2 meses | 200,00        |
| <b>TOTAL GASTOS DE CONS.</b>          | <b>726,15</b> |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora

#### 4.7.5. Capital de Trabajo

El capital de trabajo se ha tomado en cuenta para tres meses, el cual será necesario para cubrir los gastos básicos y situaciones afines al arranque del negocio.

**Tabla 46 Capital de Trabajo**

| Detalle                         | Costo Anual<br>Total | Valores         |                 |                 | Total           |
|---------------------------------|----------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|                                 |                      | 1° Mes          | 2° Mes          | 3° Mes          |                 |
| Suministros de Oficina          | 122,98               | 10,25           | 10,25           | 10,25           | 30,75           |
| Suministros de Limpieza         | 165,57               | 13,80           | 13,80           | 13,80           | 41,39           |
| Servicios Básicos               | 758,28               | 63,19           | 63,19           | 63,19           | 189,57          |
| Pago sueldos de personal        | 18.048,48            | 1.504,04        | 1.504,04        | 1.504,04        | 4.512,12        |
| Beneficios Sociales             | 4.986,48             | 415,54          | 415,54          | 415,54          | 1.246,62        |
| Arriendo                        | 1.200,00             | 100,00          | 100,00          | 100,00          | 300,00          |
| <b>Total Capital de Trabajo</b> | <b>25.281,79</b>     | <b>2.106,82</b> | <b>2.106,82</b> | <b>2.106,82</b> | <b>6.320,45</b> |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora



#### 4.7.6. Inversión Total del proyecto.

En la inversión total del proyecto se ha tomado en cuenta el capital de trabajo necesario para tres meses de arranque, el cual permitirá mantener una reserva hasta adquirir clientela, además servirá para saber cuál será el monto del financiamiento de la deuda en la institución financiera.

**Tabla 47 Inversión total del proyecto**

| Inversión Total                     | Parcial  | USD              |
|-------------------------------------|----------|------------------|
| <i>Capital de Trabajo (3 meses)</i> |          | 6.320,45         |
| <i>Inversión Fija</i>               |          | 8.926,61         |
| Muebles de oficina                  | 685,50   |                  |
| Equipo de oficina                   | 1.421,78 |                  |
| Vehículo                            | 6.819,33 |                  |
| <i>Inversión Diferida</i>           |          | 726,15           |
| Gastos de Constitución              | 726,15   |                  |
| <b>TOTAL INVERSIÓN</b>              |          | <b>15.973,20</b> |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora

#### 4.7.7. Financiamiento de la Inversión.

Para financiar la deuda se tuvo en cuenta al valor de la inversión total del proyecto como el 100%, a continuación se estableció la relación del porcentaje con el que la propietaria cuenta y aportará al desarrollo del proyecto y la diferencia será financiado por la Cooperativa Pablo Muñoz Vega, como se muestra a continuación.

**Tabla 48 Financiamiento de la deuda y condiciones**

| <b>Accionista</b>          | <b>% Aportación</b> | <b>Aportación USD</b> |
|----------------------------|---------------------|-----------------------|
| <i>Inversión Total</i>     | 100%                | 15.973,20             |
| Propietario                | 20%                 | 3.194,64              |
| Coop. Pablo Muñoz Vega     | 80%                 | 12.778,56             |
| Importe del Préstamo       | 12.778,56           |                       |
| Tasa de Interés Anual      | 14,40%              |                       |
| Plazo de préstamo en años  | 5                   |                       |
| Número de pagos al Año     | 1                   |                       |
| Fecha inicial del préstamo | 09/01/2017          |                       |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora

#### **4.7.8. Pago de la deuda.**

Para el pago de la deuda se ha elaborado una tabla que resume pagos anuales partiendo de la información de la tabla N° 49.

Para el cálculo de la cuota se empleó la fórmula de excel Pago.

Para el interés se empleó  $12.778,56 * 14,40\% = 1.840,11$

La amortización  $3.758,03 - 1.840,11 = 1.917,92$

Obteniendo de ésta manera el nuevo saldo de la deuda

$12.778,56 - 1.917,92 = 10.860,62$ .

**Tabla 49 Pago de la deuda**

| <b>Año</b> | <b>Saldo Deuda</b> | <b>Capital</b> | <b>Interés</b> | <b>Amortización</b> |
|------------|--------------------|----------------|----------------|---------------------|
| 2017       | 12.778,56          | 3.758,03       | 1.840,11       | 1.917,92            |
| 2018       | 10.860,64          | 3.758,03       | 1.563,93       | 2.194,10            |
| 2019       | 8.666,54           | 3.758,03       | 1.247,98       | 2.510,05            |
| 2020       | 6.156,49           | 3.758,03       | 886,53         | 2.871,50            |
| 2021       | 3.284,99           | 3.758,03       | 473,04         | 3.284,99            |
| 2022       | 0,00               | 3.758,03       | 0,00           | 3.758,03            |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora

Cabe recalcar que los pagos se harán de forma mensual pero en el detalle se presenta de manera anual como se muestra a continuación:

$(\text{Capital} + \text{Interés}) / 12 \text{ meses} = \text{Cuota a pagar}$

$(3.758,03 + 1.840,11) / 12 = \$466,51$ .

## CAPÍTULO V

### 5. ESTUDIO FINANCIERO

#### 5.1 Estado de situación inicial.

El estado de situación inicial refleja los valores monetarios con los que va arrancar inicialmente el proyecto, determinados por los activos, pasivos y el patrimonio con el que se GASCA.

*Tabla 50 Balance de situación inicial*

| <i>ACTIVOS</i>           |                  | <i>PASIVOS Y PATRIMONIO</i>    |                  |
|--------------------------|------------------|--------------------------------|------------------|
| <b>Activo Corriente</b>  |                  | <b>Pasivos</b>                 |                  |
| Caja- Banco              | 6.320,45         | <b>Pasivo Circulante</b>       |                  |
| <b>Total Activo</b>      |                  |                                |                  |
| <b>Corriente o</b>       |                  |                                |                  |
| <b>circulante</b>        | 6.320,45         |                                |                  |
| <b>Activo Fijo</b>       |                  | Préstamo por pagar             | 12.778,56        |
| Equipo de Oficina        | 1.421,78         | <b>Total Pasivo Circulante</b> | 12.778,56        |
| Muebles de oficina       | 685,50           |                                |                  |
| Vehículos                | 6.819,33         | <b>Patrimonio</b>              |                  |
| <b>Total Activo Fijo</b> | 8.926,61         | Capital Social                 | 3.194,64         |
| <b>Activo Diferido</b>   |                  | <b>Total Patrimonio</b>        | 3.194,64         |
| Gastos de                |                  |                                |                  |
| Constitución             | 726,15           |                                |                  |
| <b>Total Gastos de</b>   |                  |                                |                  |
| <b>Constitución</b>      | 726,15           |                                |                  |
| <b>TOTAL ACTIVOS</b>     | <b>15.973,20</b> | <b>TOTAL PASIVOS Y</b>         |                  |
|                          |                  | <b>PATRIMONIO</b>              | <b>15.973,20</b> |

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora

#### 5.2 Determinación de los ingresos Proyectados.

Para la determinación de los ingresos proyectados se tomó como referencia la proyección de precios por año, multiplicando por la demanda del proyecto que corresponde al

19% de la demanda insatisfecha, como ya se determinó en el estudio de mercado, y mediante la siguiente fórmula:

$$I = 6,29 * 9.113,35 = 57.327,39$$

**Tabla 51 Ingresos Proyectados**

| <i>AÑO</i>   | <i>PRECIO</i> | <i>DEMANDA DEL PROYECTO</i> | <i>INGRESO POR AÑOS</i> |
|--------------|---------------|-----------------------------|-------------------------|
| 2017         | 6,29          | 9.113,35                    | 57.327,39               |
| 2018         | 6,44          | 9.202,84                    | 59.233,38               |
| 2019         | 6,59          | 9.292,14                    | 61.195,71               |
| 2020         | 6,74          | 9.380,68                    | 63.212,08               |
| 2021         | 6,89          | 9.468,65                    | 65.285,14               |
| <b>TOTAL</b> |               |                             | <b>306.253,70</b>       |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora.

### **5.3 Determinación de los Egresos Proyectados**

#### **5.3.1. Costos del Servicio**

- Costos de Operación**

Para los costos de operación se hace referencia a los insumos, suministros, y gastos necesarios para emprender en el negocio y conformar la microempresa de encomiendas a domicilio GASCA, los cuales han sido proyectados usando la siguiente fórmula tomando en cuenta que la tasa del 2,32% es la inflación correspondiente al mes de marzo del 2016 determinada por el banco central.

$$Dp = DA * (1 + i)^n$$

$$Dp = 122,98 * (1 + 2,32\%)^1$$

$$Dp = 125,83$$

Realizando de ésta manera la proyección para todos los años.

**Tabla 52 Costos de Operación Proyectados**

|                            | 0               | 1               | 2               | 3               | 4               | 5               |
|----------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>Costos de Operación</b> | <b>2016</b>     | <b>2017</b>     | <b>2018</b>     | <b>2019</b>     | <b>2020</b>     | <b>2021</b>     |
| Suministros de Oficina     | 122,98          | 125,83          | 128,75          | 131,74          | 134,80          | 137,92          |
| Suministros de Limpieza    | 165,57          | 169,41          | 173,34          | 177,36          | 181,48          | 185,69          |
| Gasto Arriendo             | 1.200,00        | 1.227,84        | 1.256,33        | 1.285,47        | 1.315,30        | 1.345,81        |
| Gasto Servicios Básicos    | 758,28          | 775,87          | 793,87          | 812,29          | 831,14          | 850,42          |
| <b>TOTAL</b>               | <b>2.246,83</b> | <b>2.298,96</b> | <b>2.352,29</b> | <b>2.406,87</b> | <b>2.462,70</b> | <b>2.519,84</b> |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora

#### • **Costos del Servicio**

Para determinar el costo del servicio se procedió a sumar los costos de operación más la Mano de Obra Directa de la siguiente manera:

Costos de Operación = 2.246,83

Mano de Obra Directa = 10.983,64

Costo del servicio = 2.246,83 + 10.983,64= 13.230,47

**Tabla 53 Costo del Servicio**

| <b>Total Presupuesto de Costos del Servicio</b> |                  |
|---|------------------|
| <b>COSTOS DE OPERACIÓN + MOD</b>                | <b>13.230,47</b> |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora

#### **5.3.2. Proyección Costos de Operación o egresos proyectados.**

En la proyección de los costos de operación o egresos proyectados se empleó la tasa de interés del 2,32%, correspondiente al mes de marzo del 2016 del banco central, correspondiente a la inflación aplicando la siguiente fórmula:

$$D_p = DA * (1 + i)^n$$

$$D_p = 13.230,47 * (1 + 2,32\%)^1$$

$$D_p = 13.537,47$$

Así mismo se procedió para los siguientes años y los diferentes gastos.

**Tabla 54 Egresos Proyectados**

|                         | 0                | 1                | 2                | 3                | 4                | 5                |
|-------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| <b>Gastos</b>           | <b>2016</b>      | <b>2017</b>      | <b>2018</b>      | <b>2019</b>      | <b>2020</b>      | <b>2021</b>      |
| Costo de Producción     | 13.230,47        | 13.537,42        | 13.851,48        | 14.172,84        | 14.501,65        | 14.838,09        |
| Gasto de Administración | 13.251,32        | 13.558,75        | 13.873,31        | 14.195,17        | 14.524,50        | 14.861,47        |
| Gasto de Venta          | 10.845,00        | 11.096,60        | 11.354,05        | 11.617,46        | 11.886,98        | 12.162,76        |
| <b>TOTAL</b>            | <b>37.326,79</b> | <b>38.192,77</b> | <b>39.078,84</b> | <b>39.985,47</b> | <b>40.913,13</b> | <b>41.862,32</b> |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora

### 5.3.2.1. Depreciaciones.

En el caso de las depreciaciones se ha tomado en cuenta lo que se especifica en la ley para proceder a realizar la depreciación de los equipos de oficina que solamente tiene una vida útil de tres años, con un valor de salvamento correspondiente al 10%, obteniendo finalmente la depreciación anual de cada equipo.

**Tabla 55 Depreciación Equipos de Oficina**

| <b>Equipo de oficina</b> |                 |                       |                    |                       |                        |                            |                         |                           |
|--------------------------|-----------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|------------------------|----------------------------|-------------------------|---------------------------|
| <b>Activo</b>            | <b>Cantidad</b> | <b>Costo Unitario</b> | <b>Costo Total</b> | <b>Vida útil años</b> | <b>% de salvamento</b> | <b>Valor de salvamento</b> | <b>Base Depreciable</b> | <b>Depreciación Anual</b> |
| Teléfono                 | 1               | 28,99                 | 28,99              | 3                     | 10%                    | 3,00                       | 26,00                   | 8,70                      |
| Computador               | 1               | 812                   | 812,00             | 3                     | 10%                    | 81,00                      | 731,00                  | 243,60                    |
| Impresora Copiadora      | 1               | 286,99                | 287,00             | 3                     | 10%                    | 29,00                      | 258,00                  | 86,10                     |
| Balanza                  | 1               | 193,8                 | 193,80             | 3                     | 10%                    | 19,00                      | 174,00                  | 58,14                     |
| Router Wireless          | 1               | 99,99                 | 99,99              | 3                     | 10%                    | 10,00                      | 90,00                   | 30,00                     |
| <b>TOTAL</b>             |                 |                       | <b>1.422,00</b>    |                       |                        | 142,00                     | 1.280,00                | <b>426,53</b>             |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora

Partiendo de la información anterior se elaboró la proyección de la depreciación de los equipos para los tres años de vida útil aplicando la siguiente fórmula:

$$Dp = DA * (1 + i)^n$$

$$Dp = 426,53 * (1 + 2,32\%)^1$$

$$Dp = 436,43.$$

**Tabla 56 Proyección depreciación Equipos de oficina**

| PERÍODO  | AÑO         | EQUIPO DE OFICINA |
|----------|-------------|-------------------|
| <b>0</b> | <b>2016</b> | 426,53            |
| <b>1</b> | <b>2017</b> | 436,43            |
| <b>2</b> | <b>2018</b> | 446,55            |
| <b>3</b> | <b>2019</b> | 456,91            |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora

De la misma manera se realizó los cálculos para la depreciación de muebles como en el caso de las tablas anteriores tomando en cuenta que en éste caso la vida útil es de 10 años, con un valor de salvamento al final del 10%.

**Tabla 57 Depreciación Muebles**

| Activo                               | Cantidad | Costo Unitario | Costo Total   | Vida útil años | % de salvamento | Valor de salvamento | Base Depreciable | Depreciación Anual |
|--------------------------------------|----------|----------------|---------------|----------------|-----------------|---------------------|------------------|--------------------|
| Escritorios                          | 1        | 200            | 200,00        | 10             | 10%             | 20                  | 180              | 18,00              |
| Silla Tipo Gerente                   | 1        | 80             | 80,00         | 10             | 10%             | 8                   | 72               | 7,20               |
| Sillas                               | 4        | 23,9           | 95,60         | 10             | 10%             | 10                  | 86               | 8,60               |
| Archivador                           | 1        | 139,9          | 139,90        | 10             | 10%             | 14                  | 126              | 12,59              |
| Estantería para encomiendas metálica | 1        | 170            | 170,00        | 10             | 10%             | 17                  | 153              | 15,30              |
| <b>TOTAL</b>                         |          |                | <b>685,50</b> |                |                 | <b>69</b>           |                  | <b>61,70</b>       |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora.

En cuanto a la proyección de la depreciación se empleó la tasa de inflación al año 2016 del mes de marzo, otorgada por el banco central del Ecuador, misma que es del 2,32% con la aplicación de la siguiente fórmula:

$$Dp = DA * (1 + i)^n$$

$$Dp = 61,70 * (1 + 2,32\%)^1$$

$$Dp = 63,13.$$

**Tabla 58 Proyección depreciación Muebles**

| PERÍODO | AÑO  | MUEBLES DE OFICINA |
|---------|------|--------------------|
| 0       | 2016 | 61,70              |
| 1       | 2017 | 63,13              |
| 2       | 2018 | 64,59              |
| 3       | 2019 | 66,09              |
| 4       | 2020 | 67,62              |
| 5       | 2021 | 69,19              |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora

Para la depreciación del vehículo se ha tomado en cuenta un valor de salvamento al final de la vida útil del 10% con una depreciación a 20 años como se establece en la ley.

**Tabla 59 Depreciación Vehículos**

| Vehículos                              |          |                |                 |                |                 |                     |                  |                    |
|--|----------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|---------------------|------------------|--------------------|
| Activo                                 | Cantidad | Costo Unitario | Costo Total     | Vida útil años | % de salvamento | Valor de salvamento | Base Depreciable | Depreciación Anual |
| Moto TK 125 CGL TUKO FH-108 INDUGLOBAL | 1        | 1.129,33       | 1.129,33        | 5              | 10%             | 113                 | 1.016            | 203,28             |
| Tricimotor de carga zongshen 200cc     | 1        | 1.790,00       | 1.790,00        | 5              | 10%             | 179                 | 1.611            | 322,20             |
| Camioneta FIAT Fiorino año 1995        | 1        | 3.900,00       | 3.900,00        | 5              | 10%             | 390                 | 3.510            | 702,00             |
| <b>TOTAL</b>                           |          |                | <b>6.819,33</b> |                |                 |                     |                  | <b>1.227,48</b>    |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora



Se procedió a realizar la proyección de la depreciación de los vehículos empleando una tasa de inflación del 2,32% determinada al año 2016 del mes de marzo por el banco central con la aplicación de la siguiente fórmula:

$$Dp = DA * (1 + i)^n$$

$$Dp = 1227,48 * (1 + 2,32\%)^1$$

$$Dp = 1255,96$$

**Tabla 60 Proyección Depreciación Vehículos**

| PERÍODO  | AÑO         | VEHÍCULOS |
|----------|-------------|-----------|
| <b>0</b> | <b>2016</b> | 1227,48   |
| <b>1</b> | <b>2017</b> | 1255,96   |
| <b>2</b> | <b>2018</b> | 1285,10   |
| <b>3</b> | <b>2019</b> | 1314,91   |
| <b>4</b> | <b>2020</b> | 1345,42   |
| <b>5</b> | <b>2021</b> | 1376,63   |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora

### 5.3.2.2. Amortización de los Activos Diferidos

En el caso de la amortización de los activos diferidos se realizó el siguiente cálculo para cinco años respectivamente:

$$726,15 * 20\% = 145,23$$

**Tabla 61 Amortización del Activo diferido.**

| VALOR  | TIEMPO<br>EN AÑOS | % DE<br>AMORTIZACIÓN | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   | 2020   |
|--------|-------------------|----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 726,15 | 5                 | 20%                  | 145,23 | 145,23 | 145,23 | 145,23 | 145,23 |

**Elaborado por:** La Autora.

### 5.3.1. Estado de Resultados

El estado de resultados fue elaborado en base a los cálculos previos realizados durante todo el estudio e investigación en el cual se determinó la utilidad que se generará luego de la prestación del servicio de encomienda restando los gastos necesarios para su ejecución, para el cálculo del impuesto a la renta se empleó la tabla del SRI correspondiente al año 2016. Art. 46 LRTI (Ver anexo 9).

**Tabla 62 Proyección del Estado de Resultados**

| DESCRIPCIÓN                         | AÑO              |                  |                  |                  |                  |
|-------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
|                                     | 2017             | 2018             | 2019             | 2020             | 2021             |
| Ingresos o Ventas                   | 57.327,39        | 59.233,38        | 61.195,71        | 63.212,08        | 65.285,14        |
| <b>TOTAL INGRESOS OPERACIONALES</b> | 57.327,39        | 59.233,38        | 61.195,71        | 63.212,08        | 65.285,14        |
| (-) COSTOS DE PRODUCCIÓN            | 13.230,47        | 13.537,42        | 13.851,48        | 14.172,84        | 14.501,65        |
| <b>UTILIDAD BRUTA</b>               | <b>44.096,92</b> | <b>45.695,97</b> | <b>47.344,22</b> | <b>49.039,24</b> | <b>50.783,49</b> |
| (-) GASTOS:                         |                  |                  |                  |                  |                  |
| Gastos Administrativos              | 13.251,32        | 13.558,75        | 13.851,48        | 14.172,84        | 14.501,65        |
| Gastos de Ventas                    | 10.845,00        | 11.096,60        | 11.354,05        | 11.617,46        | 11.886,98        |
| Depreciación                        | 1.715,71         | 1.755,51         | 1.796,24         | 1.837,91         | 1.413,04         |
| Amortización                        | 145,23           | 145,23           | 145,23           | 145,23           | 145,23           |
| <b>TOTAL GASTOS</b>                 | <b>25.957,25</b> | <b>26.556,09</b> | <b>27.147,00</b> | <b>27.773,44</b> | <b>27.946,90</b> |
| <b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>         | <b>18.139,67</b> | <b>19.139,88</b> | <b>20.197,23</b> | <b>21.265,80</b> | <b>22.836,59</b> |
| (-) Gastos Financieros              | 1.840,11         | 1.563,93         | 1.247,98         | 886,53           | 473,04           |
| <b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>  | <b>16.299,56</b> | <b>17.575,94</b> | <b>18.949,24</b> | <b>20.379,27</b> | <b>22.363,55</b> |
| (-) 15% Participación Trabajadores  | 2.444,93         | 2.636,39         | 2.842,39         | 3.056,89         | 3.354,53         |
| <b>UTILIDAD ANTES DE IR</b>         | <b>13.854,62</b> | <b>14.939,55</b> | <b>16.106,86</b> | <b>17.322,38</b> | <b>19.009,02</b> |
| (-) 10% Impuesto a la Renta         | 114,46           | 222,96           | 339,69           | 461,24           | 629,90           |
| <b>UTILIDAD NETA</b>                | <b>13.740,16</b> | <b>14.716,60</b> | <b>15.767,17</b> | <b>16.861,14</b> | <b>18.379,12</b> |

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: La Autora

### 5.3.2. Flujo de Caja

Luego del pago de impuestos y de la determinación de la utilidad neta se elaboró el flujo de caja, donde se identificó los ingresos y egresos totales mismos que generaron utilidad, de la cual se realizó el cálculo del 10% por pago en comisión por ventas a favor de la empresa TACA Transportes Andina C.A.

**Tabla 63 Flujo De Caja**

| DESCRIPCIÓN  | 2017             | 2018             | 2019             | 2020             | 2021             |
|--|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| <b>INGRESOS</b>  |                  |                  |                  |                  |                  |
| Utilidad Neta Proyectada   | 13.740,16        | 14.716,60        | 15.767,17        | 16.861,14        | 18.379,12        |
| (+) Depreciación   | 1.715,71         | 1.755,51         | 1.796,24         | 1.837,91         | 1.413,04         |
| (+) Amortización   | 145,23           | 145,23           | 145,23           | 145,23           | 145,23           |
| Valor de Salvamento  |                  |                  |                  |                  | 892,66           |
| <b>(=) TOTAL INGRESOS</b>  | <b>15.601,10</b> | <b>16.617,34</b> | <b>17.708,64</b> | <b>18.844,28</b> | <b>20.830,05</b> |
| <b>EGRESOS</b>   |                  |                  |                  |                  |                  |
| Pago De La Deuda   | 1.917,92         | 2.194,10         | 2.510,05         | 2.871,50         | 3.284,99         |
| <b>(=) TOTAL EGRESOS</b>   | <b>1.917,92</b>  | <b>2.194,10</b>  | <b>2.510,05</b>  | <b>2.871,50</b>  | <b>3.284,99</b>  |
| <b>(=) FLUJO DE CAJA NETO</b>                                    | <b>13.683,18</b> | <b>14.423,24</b> | <b>15.198,59</b> | <b>15.972,78</b> | <b>17.545,05</b> |
| (-) 10% comisión en ventas por Alianza a Transportes Andina C.A. | 1.368,32         | 1.442,32         | 1.519,86         | 1.597,28         | 1.754,51         |
| <b>UTILIDAD PARA GASCA LUEGO DE COMISIÓN</b>                     | <b>12.314,86</b> | <b>12.980,91</b> | <b>13.678,73</b> | <b>14.375,50</b> | <b>15.790,55</b> |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora

## 5.4 Evaluación Financiera del Proyecto.

### 5.4.1. Costo de capital.

Para el costo de capital se tomó en cuenta la tasa de ponderación del 10,13% otorgada por el Banco Central y la tasa del 14,40 % otorgada por la Cooperativa Pablo Muñoz Vega,

mediante las cuales se obtuvo el valor ponderado que conllevó a identificar el costo de capital.  
(Ver Anexo 5 y 18).

**Tabla 64 Costo del Capital**

| Descripción              | Valor            | %          | Tasa de Ponderación | Valor Ponderado |
|--------------------------|------------------|------------|---------------------|-----------------|
| Inversión Propia         | 3.194,64         | 20         | 10,13               | 202,60          |
| Inversión Financiada     | 12.778,56        | 80         | 14,40               | 1.152,00        |
| <b>TOTAL</b>             | <b>15.973,20</b> | <b>100</b> | <b>24,53</b>        | <b>1.354,60</b> |
| <b>COSTO DE CAPITAL=</b> | 1.354,6          | 0,13546    |                     |                 |
|                          | 100,0            |            |                     |                 |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora

#### 5.4.2. Tasa de rendimiento medio.

Permitió conocer la capacidad que la microempresa en proceso de creación tiene para obtener utilidades o rentabilidad, la misma obedece a la eficiencia y eficacia de las operaciones que se realicen y de los recursos que dispone.

**Tabla 65 Tasa de Rendimiento Medio**

| <b>TRM</b>  |                           |               |
|-------------|---------------------------|---------------|
| Ck=         | 0,0013546                 |               |
| <b>TRM=</b> | $(1+Ck)*(1+inf)-1$        |               |
| Inflación   | 2,32%                     | <b>0,0232</b> |
| TRM=        | $(1+0,13546)*(1+0,038)-1$ |               |
|             | 0,17860748                | 17,86%        |

|             |         |
|-------------|---------|
| Rendimiento | 13,546% |
| Inflación   | 2,32%   |
| TRM=        | 16,18%  |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora

### 5.4.3. Valor Actual Neto (VAN)

Se lo conoce también como valor actualizado es decir el valor del capital que se invirtió actualizado a la tasa de interés obtenida en la TRM 0,1618, aplicando la siguiente fórmula que permite actualizar la tasa y por ende los flujos de efectivo:

$$D_p = (i+1)^n$$

$$D_p = (0,1618 + 1)^1$$

$$D_p = 1,1618$$

$$D_p = 1,16$$

Seguidamente se aplicó la fórmula del VAN como se muestra a continuación:

$$VAN = < \text{Inversión Inicial} > + \frac{FE + FE + FE + FE + FE}{(1+I)^1 + (1+I)^2 + (1+I)^3 + (1+I)^4 + (1+I)^5}$$

Inversión inicial: -15.973,20

**Tabla 66 Valor Actual Neto (VAN)**

| Periodos     | Flujos de caja   | Tasa | Van Actualizado  |
|--------------|------------------|------|------------------|
| 1            | 12.314,86        | 1,18 | 10.448,65        |
| 2            | 12.980,91        | 1,39 | 9.344,73         |
| 3            | 13.678,73        | 1,64 | 8.354,84         |
| 4            | 14.375,50        | 1,93 | 7.449,83         |
| 5            | 15.790,55        | 2,27 | 6.943,06         |
| <b>TOTAL</b> | <b>69.140,56</b> |      | <b>42.541,12</b> |
| <b>VAN</b>   | <b>26.567,92</b> |      |                  |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora

### 5.4.4. Tasa Interna de Retorno (TIR).

Para la Tasa Interna de Retorno se empleó la siguiente fórmula:

$$VPN = \sum R_t / (1+i)^t$$

Entonces para hallar la TIR se necesitan:

- Tamaño de inversión.
- Flujo de caja neto proyectado.

La TIR para este proyecto fue determinada en base al flujo de Caja y el empleo de la fórmula de excel, el resultado obtenido fue de 77%.

**Tabla 67 Tasa Interna de retorno (TIR)**

| <b>Años</b> | <b>Flujo Efectivo</b> |
|-------------|-----------------------|
| 0           | -15.973,20            |
| 1           | 12314,86              |
| 2           | 12980,91              |
| 3           | 13678,73              |
| 4           | 14375,50              |
| 5           | 15790,55              |
| <b>TIR</b>  | <b>77%</b>            |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora.

#### 5.4.5. Período de Recuperación de la Inversión (PRI)

Para el cálculo del período de recuperación de la inversión se optó por realizar una regla de tres, que permitió identificar el tiempo en el cual se recuperará la inversión como se muestra a continuación:

**Tabla 68 Período de recuperación de la inversión (PRI)**

|   |             | <b>Años</b> |
|---|-------------|-------------|
| Sumatoria de los flujos de caja netos (FCN)                                 | 76.822,84   | 5           |
| Inversión   | 15.973,20   | X           |
| $X = (\text{Inversión} * \text{años}) / \text{sumatoria flujos netos caja}$ | 1,039612738 |             |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora

Tomando en cuenta lo citado anteriormente se llegó a la conclusión que en el caso del presente proyecto este debe ser aceptado ya que el resultado alcanzado del Período recuperación de la inversión (PRI), es menor a la vida de estudio del proyecto, es decir se recuperará la inversión del capital a partir del primer año aproximadamente.

#### 5.4.6. Relación Costo Beneficio.

La tasa de descuento a utilizar es la misma que para el cálculo del VAN, misma que permitió determinar el costo beneficio que tiene el proyecto.

**Tabla 69 Relación costo beneficio**

$$\begin{aligned} \text{RELACION COSTO/BENEFICIO} &= \frac{\text{Sumatoria de Flujos de Efectivo}}{\text{Inversión Inicial}} \\ \text{RC/B} &= \frac{69.140,56}{15.973,20} \\ \text{RC/B} &= 4,328534882 \end{aligned}$$

El beneficio es mayor a 1 por lo tanto el proyecto es aceptable.

Entonces se puede decir que por cada 4 dólares invertidos se espera recuperar 0,33 centavos.

Por tanto los índices de rentabilidad quedan identificados de la siguiente manera:

**Tabla 70 Indicadores de Rentabilidad**

| Indicador    | Valor     |
|--------------|-----------|
| <b>TIR</b>   | 77%       |
| <b>VAN</b>   | 26.567,92 |
| <b>R C/B</b> | 4,33      |

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** La Autora

## CAPÍTULO VI

### 6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

#### 6.1. Nombre de la Microempresa

Después de haber realizado un análisis, se ha visto la necesidad de cumplir con uno de los objetivos de la Urbe, como es dar la facilidad y comodidad a todas y cada una de las personas, mismo que conlleva a que no puedan cumplir en su totalidad la programación diaria por falta de tiempo; este es el espacio en que la Entidad comprometerá su contingente para contribuir en los múltiples requerimientos demandados por la ciudadanía; prestando el servicio de encomiendas y mensajería a domicilio, dicha microempresa se la ha denominado “GASCA”, debido a que son las iniciales del nombre de la propietaria.

#### 6.2. Slogan

*Gráfico N° 25 Slogan*

**PONLE ALAS A TU ENVIO**

Elaborado por: La Autora.

#### 6.3. Logotipo de la Microempresa

*Gráfico N°26 Logotipo Gasca*



Elaborado por: La Autora



## **6.4. Aspectos Filosóficos**

### **6.4.1. Misión**

Revolucionar la mensajería con un servicio personalizado, mismo que permite optimizar el tiempo y los recursos económicos de los clientes, con la garantía de que su encomienda es entregada óptimamente y además romper los esquemas y engrandecer la cultura de las personas en el sentido de:

- Confiar en el transporte.
- Estar seguros de la agilidad del servicio.
- Estar convencidos que contamos con lo necesario para cumplir con las demandas.

### **6.4.2. Visión**

Ser una microempresa líder en proveer atención personalizada en el servicio de encomiendas de a domicilio, siendo el soporte principal de las decisiones microempresariales de los clientes, respaldadas en la más alta calidad técnica de quienes conforman la institución los cuales ejecutan su trabajo con ética profesional, a fin de contribuir al logro de los objetivos a corto, mediano y largo plazo, y de esta forma contribuir al desarrollo económico de la microempresa.

### **6.4.3. Principios y Valores**

- **Disciplina**

Este valor será la carta de presentación ya que las microempresas deben demostrar la puntualidad, plasmar objetivos hasta alcanzarlos, separar las cosas laborales de los asuntos personales, cuidar los recursos con los que cuenta la microempresa y cumplir a cabalidad cada una de las actividades.

- **Autocrítica**

Como microempresarios se debe ser autocríticos, es decir aceptar cuando se tiende a equivocarse en alguna decisión que se tome, saber aprender asumir con responsabilidad los fracasos ya que de ellos se adquiere experiencia para empezar nuevamente.

- **Pro actividad**

Ser proactivo indica tomar una acción sobre la oportunidad que se presente y reaccionar positivamente ante algún inconveniente y en todas las situaciones que puedan surgir.

- **Perseverancia**

Tener logros y luchar día a día en contra de las adversidades, no darse por vencido ni manchar la mente con aspectos negativos que influyan a pensar en el fracaso.

- **Disponibilidad al Cambio**

Tener la suficiente capacidad de adaptarse a cambios drásticos que pueden resultar beneficiosos y no someterse a lo rutinario.

- **Responsabilidad**

Cuando se practica la responsabilidad se obtiene beneficios tanto para el talento humano como para los clientes, es una cualidad del ser humano que permite en algunos casos ejercer sus derechos y en otros desempeñar obligaciones, la responsabilidad atiende a cuestiones éticas, morales y de cultura de las personas.

- **Aprendizaje**

Estar consciente de que cada día se aprende algo nuevo, y estar dispuesto al aprendizaje de los métodos para el buen desenvolvimiento y manejo de una microempresa, para avanzar en un negocio se requiere aprender cosas que se desconoce y estar predispuesto a

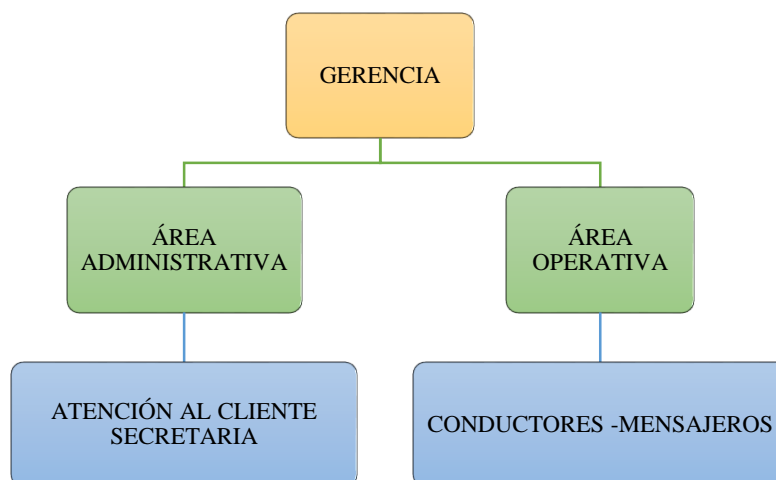
capacitaciones constantes, ya que en la actualidad el que no evoluciona está destinado a la desaparición.

### **6.5. Políticas**

- Ofrecer servicio a precios competitivos con calidad y oportunidad.
- Se dará respuesta inmediata a los requerimientos en tiempos estimados.
- Entrega a domicilio de las encomiendas al día siguiente de haber realizado el envío.
- Ser amables y respetuosos con los usuarios.
- Dar información clara y específica a los usuarios que utilizan el servicio de encomiendas.
- El cobro del servicio se lo realizará al momento de la entrega.
- Enfocarse en los clientes para conocer las expectativas.
- Mejorar el desempeño laboral con el fin de lograr a satisfacción del cliente.
- Resaltar siempre la imagen corporativa.
- Mantener el prestigio de la microempresa.
- Brindar un trato esmerado a los usuarios en cada una de sus inquietudes.
- Los funcionarios mantener un comportamiento ético e íntegro.
- Mantener información importante sobre el cumplimiento de planes y objetivos.
- Ser una microempresa con personal calificado que ofrezca confianza a los usuarios.
- Luego de determinar todos los gastos se establece el pago en comisión de la alianza con TACA Transportes Andina C.A. por el valor del 10% anual sobre la utilidad neta al final de cada período.

## 6.6. Organigrama estructural

*Gráfico N° 27 Organigrama estructural*



Elaborado por: La Autora.

## 6.7. Estructura Funcional

El organigrama que actualmente presenta la entidad está determinado de acuerdo a las funciones que ejercerá el personal administrativo y operativo de la microempresa, este organigrama se relaciona por las líneas de autoridad y responsabilidad que fluyen en forma descendente y ascendente respectivamente.

### 6.7.1. Identificación del puesto de Gerencia

|  |                        |
|--|------------------------|
| Nombre del Cargo:  | GERENTE                |
| Código del Puesto:   | GASCA 001-001          |
| Dependencia:   | Gerencia               |
| División/Área/Sector:  | Administrativa         |
| JORNADA:   | Diurna tiempo completo |
| <b>Descripción de funciones</b>  |                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Planificar, coordinar y ejecutar actividades de la microempresa.</li> <li>Cumplir y hacer cumplir las normas establecidas.</li> </ul> |                        |

- Tomar las mejores decisiones para el buen funcionamiento de la microempresa en base a estados financieros.
- Mantener buen ambiente laboral.
- Evaluar el recurso humano
- Cumplir y hacer cumplir normativas del reglamento interno de la microempresa.

### Perfil requerido

|                            |  |
|----------------------------|--|
| REQUISITOS DE FORMACIÓN:   | Título profesional en Administración de Empresas, Economía o Contabilidad. |
| REQUISITOS DE EXPERIENCIA: | Dos años de experiencia profesional relacionada con el cargo a desempeñar. |

### Competencias

- **Pensamiento Estratégico:** Saber tomar decisiones acertadas plasmadas en resultados, aplicar estrategias para una proyección a futuro. Actuar con inteligencia para detectar deficiencias y problemas que serán solucionados de la mejor manera y a la vez oportunidades que deberán ser aprovechadas.
- **Trabajo en equipo:** Capacidad de orientar y manejar equipos interdisciplinarios. Un gerente es el eje de la microempresa y debe tener la capacidad de potencializar las competencias del equipo de trabajo y debe aprovechar su capacidad para el bien de la microempresa.
- **Eficiencia comunicativa:** Habilidad de transmitir mensajes claves para motivar a su equipo de trabajo, facilidad de palabra para solucionar problemas y manejar un auditorio, a través de discursos claros.

- **Comprensión de las dinámicas del mercado:** Un gerente debe tener claro conocimiento sobre el giro del negocio, conocer a sus clientes y estar enfocado directamente en ellos.

### 6.7.2. Identificación del puesto de Atención al Cliente.

|  |                                  |
|--|----------------------------------|
| Nombre del Cargo:  | ATENCIÓN AL CLIENTE – SECRETARIA |
| Código del Puesto:   | GASCA 001-002                    |
| Dependencia:   | Departamento Comercialización    |
| División/Área/Sector:  | Administrativa                   |
| JORNADA:   | Diurna tiempo completo.          |
| <b>Descripción de funciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir y atender usuarios</li> <li>• Atención llamadas telefónicas</li> <li>• Cuadre e ingreso de dinero</li> <li>• Cotejar documentos y archivar</li> <li>• Control de material de oficina</li> <li>• Apoyo secretarial</li> <li>• Cobro de facturas</li> <li>• Pago a proveedores con comprobantes de egresos.</li> <li>• Generar reportes e informes económicos-financieros que soliciten sus superiores y que posibiliten así la correcta toma de decisiones.</li> <li>• Llevar el control de fondos asignados.</li> <li>• Realización de las conciliaciones Bancarias.</li> </ul> |                                  |
| <b>Perfil requerido</b>  |                                  |

|  |  |
|--|--|
| REQUISITOS DE FORMACIÓN:   | Título profesional en Contabilidad y Auditoría Administración de Microempresas, Marketing o afines |
| REQUISITOS DE EXPERIENCIA:   | Tres años de experiencia profesional relacionada con el cargo a desempeñar.                        |
| <b>Competencias</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Atención al cliente:</u></b> Detectar las necesidades y expectativas de los usuarios para brindar un servicio de calidad.</li> <li>• <b><u>Comunicación escrita:</u></b> Capacidad de plasmar las ideas con forma gramatical correcta, de tal manera que sea entendible ante los demás al momento de ejecutar documentos escritos.</li> <li>• <b><u>Adaptabilidad:</u></b> Adaptarse a los constantes cambios y de manera especial al momento de enfrentarse con nuevas actividades, retos y clientes con diferentes temperamentos.</li> <li>• <b><u>Trabajo en equipo:</u></b> Disposición para formar parte de un grupo de trabajo y apoyarse mutuamente para el logro de los objetivos microempresariales.</li> <li>• <b><u>Planificación y organización:</u></b> Capacidad de ejecutar cada una de las tareas de forma ordenada y organizada de manera que resulte fácil encontrar información el momento de requerirlo.</li> <li>• <b><u>Experticia técnica:</u></b> Capacidad para entender y aplicar los conocimientos técnicos del área de desempeño y mantenerlos actualizados.</li> <li>• <b><u>Trabajo en equipo:</u></b> capacidad para trabajar con otros para conseguir metas y objetivos comunes.</li> </ul> |  |

- **Orientación a logros y resultados:** capacidad para realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.
- **Creatividad e innovación:** capacidad para presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.
- **Eficiencia operacional:** capacidad para asimilar las funciones del cargo y hacer evidente ese conocimiento en su desempeño efectivo.
- **Compromiso institucional:** capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros institucionales.

### 6.7.3. Identificación del puesto de Conductor – Mensajero

|  |                         |
|--|-------------------------|
| Nombre del Cargo:  | CONDUCTOR - MENSAJERO   |
| Código del Puesto:   | GASCA 001-003           |
| Dependencia:   | Comercialización        |
| División/Área/Sector:  | Área Operativa          |
| JORNADA:   | Diurna tiempo completo. |
| <b>Descripción de funciones</b>  |                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de la correspondencia que se receipta de TACA Transportes Andina C.A.</li> <li>• Recoger las encomiendas de los domicilios para enviar a los diferentes lugares de la ruta que mantiene TACA Transportes Andina C.A.</li> <li>• Realizar trámites de la microempresa relacionados en Notarias y/o Registros</li> <li>• Ejecutar operaciones bancarias de la microempresa como: depósitos y cobro de cheques, pagos de impuestos, entrega de pagarés, solicitudes de chequeras, estados de cuentas, referencias, entre otros.</li> </ul> |                         |



|  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar el pago de los servicios públicos que la microempresa genera, como electricidad, teléfono, y otros servicios.</li> </ul>   |   |
| <b>Perfil requerido</b>  |   |
| REQUISITOS DE FORMACIÓN:   | <p>Bachiller o estudiante universitario.</p> <p>Licencia de conducir vehículo o moto respectivamente.</p> |
| REQUISITOS DE EXPERIENCIA:   | Un año de experiencia profesional relacionada con el cargo a desempeñar.                                  |
| <b>Competencias</b>  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li><b><u>Trabajo en equipo y cooperación:</u></b> Ayuda mutua entre las dos personas que laboran como choferes y colaboración en todo momento para el buen cumplimiento de las actividades.</li> <li><b><u>Capacidad organizativa:</u></b> Deben tener capacidad para organizar y planificar las actividades de manera que se facilite el trabajo y resulte productivo.</li> </ul> |   |

## 6.8. Manual de Funciones

El Manual de funciones es una herramienta clave para el buen funcionamiento de la organización, ya que de esta manera, la administración de la microempresa resultará de una u otra forma más sencilla. Por esta razón GASCA reconoce lo importante que es que en la organización se cuente con este documento, ya que en este se encuentra redactado de manera precisa las tareas, responsabilidades y funciones que cada cargo debe tener.

El manual de organización constituye un instrumento de apoyo al proceso de modernización organizacional, al proporcionar información sobre la estructura orgánica, atribuciones, objetivos y funciones que realizan cada uno de los órganos administrativos que la integran.

El manual de organización contiene, fundamentalmente, una descripción de los puestos, lo cual es lo más importante. Además, señalan los fines de una microempresa de cada una de las unidades principales de la estructura organizativa. Los manuales contienen también la base legal de la organización, su estructura, un organigrama de funciones de las unidades, de los cargos, las responsabilidades y la autoridad de los mismos. Asimismo, describe las actividades específicas que se enumeran y que son un conjunto de tareas y labores.

El manual de organización se presenta en varias formas, incluye un organigrama para cada una de las unidades principales, donde se van destacando sus funciones principales de cada una de ellas.

#### **6.8.1. Objetivo general del manual de funciones**

Incrementar la calidad, eficiencia y eficacia de los trámites y servicios que proporciona la microempresa mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo.

#### **6.8.2. Objetivos específicos del manual de funciones**

- Regular y organizar la estructura interna de GASCA, así como las funciones generales y específicas asignadas a cada uno de los departamentos, mismo que será aprobado por los Directivos competentes.
- Orientar, supervisar y organizar las actividades de la microempresa, manteniendo una coordinación adecuada con todos los departamentos para una mejor utilización de los recursos materiales.

#### **6.8.3. Alcance del manual de funciones**

El presente Manual de Organización y Funciones, es de aplicación obligatoria a todo el personal que se desempeña como empleado de GASCA.

#### **6.8.4. Como usar el manual de funciones.**

El presente manual de funciones permite contar con una base para realizar correctamente los procesos tanto operativos, administrativos y contables y a la vez está estructurado de una forma sistemáticamente que admite realizar valoración del cargo, perfiles y de ser necesario hacer reestructuraciones, o a su vez hacer las respectivas actualizaciones de la estructura organizacional, de esta forma se podrá capacitar al personal de forma fundamentada, trabajando en las competencias que deben mejorar en el mismo. Además con las diferentes descripciones de los puestos se realizará la evaluación de desempeño, mediante estándares de rendimiento esperados.

#### **6.9. Aspectos legales de funcionamiento.**

Para que la microempresa pueda constituirse formalmente se debe cumplir con ciertos parámetros, requisitos y documentos que acrediten y certifiquen la legalidad de la misma.

Después de ejecutar todos los trámites para crear la microempresa, es obligación inscribirse en determinados registros o solicitar concesiones de algunos permisos para poder desarrollar la actividad sin inconveniente alguno.

##### **6.9.1. Obtención del RUC – Persona Natural**

Según Cámara de Comercio de Quito, (2013) Requisitos:

- Copia de la Cédula de Identidad y Papeleta de Votación del Representante Legal. En el caso de extranjeros: fotocopia y original de la cédula de identidad, pasaporte y censo.
- Correo electrónico
- Fotocopia de un documento que certifique la dirección en la que se desarrolla la actividad económica: factura de tarificación eléctrica, agua potable o teléfono” (Pág.1).

##### **6.9.2. Patente Municipal**

Según el Gobierno Autónomo descentralizado Municipal San Miguel de Ibarra, (2010) menciona:

“En base al Art. 547 del COOTAD publicado en el suplemento del Registro Oficial Nro. 303 del 10 de octubre del 2010, deben declarar y pagar el impuesto a la patente municipal todas las personas y las microempresas o sociedades domiciliadas o con establecimiento en el Cantón Ibarra que realicen permanentemente Actividades comerciales, industriales, financieras, inmobiliarias y profesionales.

De acuerdo al Art. 2 del Código de Comercio se consideran actos de comercio a las actividades de transporte.

Por tanto toda persona que realice actividades económicas que generen ingresos por su propia cuenta está obligada a pagar el impuesto de patente municipal.

#### **6.9.2.1. Requisitos para inscribirse en la patente.**

- Copia del Ruc o RISE actualizado
- Copia de la cédula de identidad y certificado de votación
- Copia del comprobante de pago del impuesto predial donde funciona la actividad económica.
- Solicitud de inspección del Cuerpo de Bomberos.
- En caso de que el trámite se realice por terceras personas, autorización por escrito y presentar la cédula y certificado de votación” (Pág. 1).

#### **6.9.2.2. Plazo para declarar y pagar la patente**

El plazo para declarar y pagar el impuesto de patente municipal es de acuerdo al noveno dígito del RUC:

***Tabla 71 Fechas para pago de patente.***

| PERSONA NATURAL      |                      |
|----------------------|----------------------|
| NOVENO DIGITO<br>RUC | FECHA DE VENCIMIENTO |

|   |             |
|---|-------------|
| 1 | 10 de Abril |
| 2 | 12 de Abril |
| 3 | 14 de Abril |
| 4 | 16 de Abril |
| 5 | 18 de Abril |
| 6 | 20 de Abril |
| 7 | 22 de Abril |
| 8 | 24 de Abril |
| 9 | 26 de Abril |
| 0 | 28 de Abril |

Fuente: (Gobierno Autónomo descentralizado Municipal San Miguel de Ibarra, 2010)

### 6.9.3. Registro patronal en IESS

Para el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, (2015) los requisitos son:

- “Ingresar a la página web [www.iess.gob.ec](http://www.iess.gob.ec).
- Escoger Empleadores- Actualizar datos del registro patronal. - Escoger el sector al que pertenece (privado, público o doméstico).
- Ingresar los datos obligatorios que tienen asterisco.
- Digitar el número de RUC y (En caso de doméstica digitar número de cédula).
- Seleccionar el tipo de empleador.
- En el resumen del Registro de Empleador al final del formulario se visualizará imprimir solicitud de clave.

Cuando ya están registrados los datos solicitados, se debe acercar a las oficinas de Historia Laboral del Centro de Atención Universal del IESS a solicitar la clave de empleador, con los siguientes documentos:

- Solicitud de Entrega de Clave (impresa del Internet)
- Copia del RUC
- Copias de las cédulas de identidad a color del representante legal y de su delegado en caso de autorizar retiro de clave.

- Copias de las papeletas de votación de las últimas elecciones o del certificado de abstención del representante legal y de su delegado, en caso de autorizar el retiro de clave.
- Copia de pago de un servicio básico (agua , luz o teléfono )
- Calificación artesanal si es artesano calificado.
- Original de la cédula de ciudadanía” (pág.1)

#### **6.9.4. Permiso de funcionamiento otorgado por los bomberos**

Según Jefatura de Bomberos Ibarra, (2015) “El permiso de funcionamiento viene a ser la autorización que el Cuerpo de Bomberos emite a todo local para su funcionamiento y que se enmarca dentro de la actividad.

##### **TIPO A**

Se encuentran todas las Microempresas, industrias, fábricas, bancos, edificios, plantas de envasado, hoteles de lujo, centros comerciales, plantas de lavado, cines, bodegas microempresariales, supermercados, comisariatos, clínicas, hospitales, escenarios permanentes.

##### **TIPO B**

Se encuentran todos los aserraderos, lavanderías, centros de acopio, gasolineras, mecánicas, lubricadoras, hoteles, moteles, hostales, bares, discotecas, casinos, bodegas de víveres.

##### **TIPO C**

Se encuentran todos los almacenes en general, funerarias, farmacias, boticas, imprentas, salas de belleza, ferreterías, picanterías, restaurantes, heladerías, cafeterías, panaderías,

distribuidoras de gas, juegos electrónicos, vehículos repartidores de gas, tanqueros de líquidos inflamables, locales de centros comerciales.

En nuestro caso la microempresa estaría dentro de la categoría TIPO A, y de esa manera nos otorgaron el respectivo permiso de funcionamiento, para lo cual se debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Solicitud de inspección del local;
2. Informe favorable de la inspección;
3. Copia del RUC
4. Copia de la calificación artesanal (artesanos calificados)” (pág.1).

#### **6.9.5. Normativa de la Agencia de Regulación y Control Postal del Ecuador.**

En el Ecuador de acuerdo al Decreto Ejecutivo N. 1207 se expidió el Reglamento de los Servicios Postales que creó la Agencia Nacional Postal como un órgano encargado de la supervisión de todo el servicio postal tanto público como privado.

De acuerdo a la Agencia de Regulación y control Postal del Ecuador, (2015) presenta los siguientes aspectos:

“La Agencia Nacional Postal (ANP) es un organismo técnico que establece políticas, normas, reglamentos y demás procedimientos que aseguren una adecuada gestión de los actores del sector postal para así precautelar los derechos de los usuarios, estableciendo estándares de calidad que aseguren una efectiva competencia.

La Agencia está adscrita al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, Cartera de Estado que garantiza el acceso igualitario a distintos servicios, así como su uso efectivo, eficiente y eficaz.” Éste organismo como lo determina el Reglamento de servicio Postales en el artículo 26 debe mantener un Registro Nacional de Operadores de los Servicios Postales para que los mismos puedan ejercer esta actividad, para ello la entidad

expidió el Reglamento de Registro de Operadores Postales que contiene la siguiente información que nos sirve para la prestación del servicio de entrega de paquetes.

En el glosario determina lo siguiente según la agencia postal:

“SERVICIO POSTAL.- Consiste en el desarrollo de los procesos de recolección, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos u objetos postales de hasta 50 kg dentro del territorio nacional y desde o hacia el exterior.

OPERADOR POSTAL.- Es toda persona natural o jurídica que de acuerdo a lo indicado presta uno o varios servicios de los procesos que conforman el servicio postal.

CATEGORÍA DE LA OPERACIÓN.- Es el ámbito territorial dentro del cual el operador postal prestará sus servicios, este puede ser Local, Nacional o Internacional.

ENVÍO U OBJETO POSTAL.- Es un bien material, con o sin valor comercial con peso no mayor a 50 kg, susceptible de ser movilizado por las redes físicas de los servicios postales para su entrega en una dirección determinada.

Tomando en cuenta la descripción anterior GASCA va a convertirse en un operador postal por lo que debe registrarse en la Agencia Nacional Postal para poder prestar sus servicios.

En el Título Tercero, Art.8 del Reglamento constan los requisitos para el Registro del Operador Postal, siendo estos los siguientes:

- a) Solicitud de registro y demás formularios requeridos acorde al formato establecido por la Agencia.
- b) Copia de cédula de ciudadanía o pasaporte, papeleta de votación actualizada en el caso de una persona jurídica de su representante legal, además una copia certificada por un Notario Público del nombramiento actualizado del Representante Legal inscrito en el Registro Mercantil.



- c) Copia certificada otorgada por Notario Público del a escritura de constitución de la compañía.
- d) Copia actualizada y certificada otorgada por el Notario Público del Registro Único de Contribuyentes (RUC), donde se evidencie la actividad de servicio postal.
- e) Declaración Juramentada de la Solvencia Técnica que se efectuará mediante escritura pública, en la cual se debe certificar el cumplimiento de todos los requisitos.
- f.) Cumplir con la solvencia financiera.

En el Art. 9 del mismo reglamento se especifican los requisitos con los que debe cumplir el Operador Postal dependiendo de su categoría Local, Nacional o Internacional, todos estos fueron citados en el capítulo II del Estudio Técnico.

El Art. 10 del Reglamento determina los requisitos para la acreditación de la misma, en nuestro caso para una persona jurídica obligada a llevar contabilidad se solicita entregar un Certificado del cumplimiento de Obligaciones otorgado por una de las entidades que ejercen las funciones de supervisión y control sea esta la Superintendencia de Compañías, el Ministerio de Inclusión Económica y Social, entre otras.

Esta documentación debe ser presentada a la Agencia Nacional Postal para la acreditación y Registro de Operador Postal, se estima un tiempo de 15 días para una respuesta al trámite” (pág.1)

#### **6.10. Reglamento Interno de Trabajo de GASCA.**

##### **Basado en el reglamento de TACA Transportes Andina C.A:**

“GASCA, es una microempresa constituida cumpliendo las leyes en vigencia, ubicada en la ciudad de Ibarra; que ha decidido establecer a través del presente reglamento una normativa que controle y mejore las relaciones laborales entre los directivos, trabajadores y demás personal.

Dicho reglamento regulará las relaciones entre la microempresa “GASCA.” representada actualmente por su Gerente General, el Sr..... o quien legalmente le subrogue, con sus trabajadores; y, se lo expide en cumplimiento a lo dispuesto en los Arts. 42 numeral 12, 45 literal “e”, y 64 del Código de Trabajo. Esta reglamentación, es complementario a las disposiciones del Código de Trabajo; por lo que, tanto la microempresa como sus trabajadores observarán taxativamente sus prescripciones; su desconocimiento, no será excusa para quienes cometan faltas o incurran en infracciones.

En adelante para facilitar la comprensión del presente reglamento de trabajo, utilizaremos los términos “GASCA.”, “EL EMPLEADOR” y al personal “EMPLEADO”.

## **CAPÍTULO I**

### **INGRESO DE LOS TRABAJADORES A LA MICROEMPRESA**

**Artículo 1.-** Los aspirantes que apliquen para ingresar a laborar a la microempresa, deberán presentar su hoja de vida con toda la documentación completa y en regla para luego concurrir a la respectiva entrevista, rendir las correspondientes pruebas de aptitud de ser el caso.

**Artículo 2.-** La falsedad, alteración o falsificación de los documentos presentados, facultan al empleador a negar la solicitud de trabajo del aspirante, y en el caso de que las irregularidades se detectaran después de formalizar la relación de trabajo, se procederá a tramitar el Visto Bueno.

## **CAPÍTULO II**

### **DE LOS CONTRATOS DE TRABAJO**

#### **Período de Prueba**

**Artículo 3.-** La microempresa establecerá el plazo de 90 días como período de prueba de conformidad con el Código de Trabajo y la Ley Orgánica de Justicia Laboral y

**Artículo 4.-** Este período de prueba será estipulado por escrito en el contrato de trabajo respectivo y cualquiera de las partes lo puede dar por terminado libremente. No podrá establecerse más de un período.

### **CAPÍTULO III HORARIO DE TRABAJO**

**Artículo 5.-** La jornada laboral será de ocho horas diarias de manera que no excedan de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario.

#### **Asistencia y Permisos**

**Artículo 6.-** Los empleados deberán asistir de forma puntual a cada uno de los cargos, sin embargo habrá una tolerancia de hasta 10 minutos de llegada sin descuento de tiempo y un máximo de tres veces por mes.

**Artículo 7.-** Durante la jornada normal, no podrán abandonar su sitio de trabajo sin autorización previa de los jefes.

**Art. 8.** Se otorgará un manual específico de funciones a cada persona que laborará

**Artículo 9.-** Si faltaran al trabajo por enfermedad o accidente inculpable, deberá comunicar a la microempresa dentro de las 3 horas de iniciación de su turno de trabajo

#### **Vacaciones Remuneradas**

**Artículo 10.-** Los trabajadores después de haber prestado sus servicios durante UN AÑO, inmediatamente tendrán derecho a un período de quince (15) días de descanso remunerado, para esto deberán notificar con 15 días de anticipación.

**Artículo 11.-** Todo empleado al momento de ingresar deber registrar en la microempresa su domicilio y dirección para efectos de llevar una correcta relación de orden laboral; por lo que, es ineludible que cualquier cambio deba ser notificado por escrito.

#### **Licencias por Paternidad, Maternidad y Lactancia**

**Artículo 12.-** Toda mujer trabajadora tiene derecho a una licencia con remuneración de doce (12) semanas por el nacimiento de su hija o hijo, durante los doce (12) meses posteriores al

parto, la jornada de la madre lactante durará seis (6) horas, durante este tiempo la microempresa reconocerá el 25% del sueldo y la diferencia cancelará el IESS. No se podrá dar por terminado el contrato de trabajo por causa del embarazo.

**Artículo 13.-** Los padres tendrán licencia correspondiente 10 días con remuneración.

#### **CAPÍTULO IV REMUNERACIONES, SUELDOS Y SALARIOS MÍNIMOS**

**Artículo 14.-** Los sueldos y salarios no sean inferiores a los salarios mínimos unificados de los trabajadores en general establecido por el Ministerio de Relaciones Laborales y cuando corresponda ese cancelará el décimo tercero y décimo cuarto.

**Artículo 15.-** Se reconocerá en beneficio de sus trabajadores las utilidades líquidas, mismas que serán el quince por ciento (15%), de los cuales el diez por ciento (10%) se dividirá para los trabajadores de la microempresa y el cinco por ciento (5%) será entregado directamente a los trabajadores de la microempresa, en proporción a sus cargas familiares.

Quienes no trabajen durante el año completo, recibirán en parte proporcional al tiempo de servicios.

#### **CAPÍTULO V USO DE LOS VEHÍCULOS Y BIENES DE LA MICROEMPRESA**

**Artículo 16.-** Los bienes, materiales, equipos de oficina y vehículos son únicos y exclusivamente de la microempresa, y por ningún motivo debería estar faltando algo y tampoco se deberá darles mal uso.

#### **Seguridad e higiene laboral**

**Artículo 17.-** Todo el personal debe observar rigurosamente las medidas que la microempresa establezca para prevenir accidentes y en particular para velar por la buena conservación de los dispositivos de seguridad impuestas, la negligencia en la observación de esta disposición configurará culpa grave con la respectiva sanción.

**Artículo 18.-** El empleador velará por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores a su cargo, para garantizar el bienestar de todos.

**Artículo 19.-** Todo el personal de la microempresa debe mantener limpios y ordenados los lugares de trabajo, herramientas, equipos y material de oficina.

**Artículo. 20.-** La terminación definitiva de la relación laboral con un trabajador tendrá lugar de acuerdo a lo establecido en los artículos 169, 170, 172, del Código de Trabajo, previa solicitud de visto bueno y demás trámites legales.

## **CAPÍTULO VI DE LOS RECLAMOS**

**Artículo 21.-** El empleado y/o trabajador que se sintiere perjudicado y o afectado en sus derechos presentará su reclamo ante el funcionario inmediatamente superior diferente a quien impuso la sanción, quien oír y resolverá en justicia con el asesoramiento técnico-administrativo y legal conforme amerite el caso.

### **Norma Complementaria**

**Artículo 22.-** La microempresa deja expresa constancia en el presente Reglamento que el correo electrónico (e-mail) personalizado o no, a disposición de cada una de las terminales utilizadas por los trabajadores son de exclusivo uso profesional, quedando terminantemente prohibido el envío o recepción de correos electrónicos particulares o de actividades ajenas a la empresa. Con esto se pretende reglamentar el uso de una herramienta de trabajo y no se atenta al derecho de privacidad del empleado.

### **Norma General**

**Artículo 70.-** El presente Reglamento deroga y deja sin efecto cualquier otra disposición en contrario que hubiere emanado de la microempresa o hubiere sido permitida por la misma, ya sea en forma verbal o escrita.

### **Vigencia**

**Artículo 71.-** El presente reglamento entrará a regir una vez aprobado por la Dirección Regional del Trabajo.

**GERENTE GENERAL” (pág. 1)**

**6.11. Objetivos Institucionales.**

- Facilitar a cada cliente servicios de alta calidad, alcanzando las estrategias y objetivos de la empresa, siempre en relación con el negocio planteado, como es el servicio de entrega de encomiendas a domicilio.

- Obtener una participación del mercado, importante en el área de las empresas que prestan servicios de encomienda.
- Establecer un sistema innovador de trabajo estratégico, integrando diferentes capitales humanos y asociados corporativos, con el fin común de lograr resultados medibles y beneficiosos para todos los involucrados.
- Mantener un crecimiento sostenido y enfocado en las actividades de mayor relevancia para los clientes así como para nosotros mismos.
- 

#### **6.12. Propósitos Institucionales.**

- Reservar la excelencia en los procesos de entrega de encomiendas a domicilio evitando que las personas salgan de su zona de confort.
- Conservar el reconocimiento de la sociedad local, para brindar un buen servicio de calidad.
- Atraer al personal administrativo y operativo más calificado e idóneo, para la prestación del servicio.
- Alcanzar la formación integral de sus empleados para que presten una atención al usuario eficiente y efectiva.
- Administrar, de manera eficiente, el talento humano y todos sus recursos físicos y financieros.

#### **6.13. Código de ética.**

##### **CÓDIGO DE ÉTICA DE LA MICROEMPRESA GASCA**

En la microempresa de servicio de encomiendas se ha considerado la Integridad como el más alto valor que la distingue.

Para vivir los Principios y Valores, por lo tanto cumplir con este Código, es indispensable que las personas sean de alta calidad moral y que sea de manera natural cumplir con el mismo, predicando con el ejemplo.

Cumplir con las disposiciones del código de ética llevará siempre a tener la satisfacción de haber actuado lealmente con la microempresa y con los grupos de interés de manera clara y honesta, en un ambiente de confianza y cordialidad en todos los aspectos de la vida, tanto en lo personal como en lo profesional.

### **1. - Con los Consumidores y Clientes**

- Los clientes y consumidores son la esencia por la cual la microempresa existe.
- Su satisfacción es esencial para llegar al éxito. Por lo tanto, la calidad del servicio es el principal compromiso con ellos.
- Ofertando a los clientes el servicio de encomiendas a domicilio.
- Comprometidos a poner a disposición del público nuestros servicios.
- Nuestros Clientes son nuestros aliados estratégicos y por ello nos esforzamos para que nuestra propuesta de servicio propicie su crecimiento y desarrollo.
- En nuestro trato con clientes no hay cabida para ningún tipo de corrupción, soborno, favoritismo o cualquier actividad que sea contraria a las buenas costumbres.

### **2. - Con Nuestros Colaboradores**

- En la microempresa GASCA se busca que todo colaborador sea respetado y que encuentre un espacio adecuado para su desarrollo tanto en el ámbito profesional como en el personal.
- El trato con cada uno de los colaboradores se basa en la Regla de Oro: Respeto, Justicia, Confianza y Afecto.
- Aquellos colaboradores que deseen hacer llegar una sugerencia de cómo mejorar la vivencia de los valores en GASCA pueden hacerlo a través de la línea telefónica.



**a) Respeto a la Individualidad**

Cada persona tiene un valor único y reconoce su contribución individual, la cual es indispensable para el equipo de trabajo en el que se desenvuelve. Por ello son respetados y no se permite que exista ningún tipo de discriminación ya sea por edad, religión, sexo, raza, preferencia sexual o por cualquier condición que se encuentre protegida por las leyes de la comunidad en que se opera.

**b) Desarrollo y Valores**

Se ha hecho compromiso a propiciar el desarrollo del personal de manera subsidiaria y fomentar el aprecio a los más altos valores morales y normas éticas.

Se busca transmitir y difundir los valores y principios a través de la conducta. Hacer reconocimiento que la confianza es la base para una relación estrecha y duradera y que ésta se fundamenta en la integridad de la persona.

**c) Seguridad**

El aprecio y respeto profundamente a la vida y la salud de todos los colaboradores.

La integridad física del personal tiene prioridad sobre la eficiencia en la operación y los resultados de la microempresa. Comprometidos por ello, a proporcionar un ambiente de trabajo seguro y a generar continuamente una cultura que preserve la salud física y mental de los Colaboradores.

**d) Claridad y Responsabilidad en las Funciones**

Reconocimiento a la importancia de transmitir a los colaboradores la información que requieran para el cumplimiento de sus funciones, pues solamente así

podrán estar involucrados con los objetivos y proyectos prioritarios de la Empresa; para el logro de los mismos con profesionalismo y entusiasmo.

**e) Información y Confidencialidad**

Al integrar a un Colaborador a GASCA, éste asume el compromiso de dar uso responsable y legítimo a la información a la que tenga acceso, guardando en todo momento la confidencialidad y seguridad de la información como propiedad intelectual y secreto industrial de la Empresa.

**f) Conflicto de Intereses**

Se espera que todo el personal labore en beneficio de la microempresa y de todos los que la integran, sin que la toma de decisiones se vea afectada por cualquier factor que favorezca intereses ajenos a la productividad, eficacia, eficiencia y el cumplimiento de las metas.

**g) Integridad y Corrupción**

En GASCA no se soborna, no se recibe favores ni dinero para otorgar beneficios, se entiende con toda claridad que para evitar estos actos, se debe remover cualquier anomalía para que no haya motivo alguno de caer en corrupción.

Recibir dinero, obsequios o favores, afecta profundamente los resultados y pone en entredicho la reputación de la microempresa y de todos los que son parte de la misma.

**h) Trabajo de Familiares**

Los familiares de los Colaboradores de GASCA podrán trabajar dentro de la microempresa siempre y cuando la naturaleza de su parentesco no afecte, ni el desempeño de su trabajo, ni la relación laboral entre colaborador y empresa.

#### **4. - Con Nuestros Proveedores**

##### **Trato**

- Se tiene el compromiso de llevar a cabo negociaciones honestas y equitativas, sin discriminaciones y/o imposiciones.
- Todo Proveedor será siempre tratado con la Regla de Oro: Respeto, Justicia, Confianza y Afecto.

##### **Selección y desarrollo**

- Todas las propuestas de los proveedores serán revisadas de manera integral considerando el precio, el valor agregado, la calidad y el servicio que ofrezcan.

##### **Condiciones**

- Se ha considerado que uno de los principales compromisos con los Proveedores es el pago oportuno por sus servicios y productos. Para ello se ha establecido acuerdos claros en materia de condiciones de pago y definiendo procesos estables, simples y transparentes que no se presten a interpretaciones o malas prácticas.

##### **Anticorrupción**

- En GASCA se busca obtener del proveedor únicamente los beneficios correspondientes a la misma negociación de que se trate, sin obtener ventajas personales a costa de la asignación de contratos y por la adquisición de bienes y/o servicios.

#### **5. - Con Nuestra Competencia**

- GASCA está comprometida a competir en el mercado basados en precio, calidad y servicio, en un marco de integridad, respetando a los competidores en todos los sentidos.
- Toda publicidad o promoción está basada en la verdad y cumpliendo la legislación de cada país en materia de competencia, compitiendo a través de la calidad, el servicio y la estrategia comercial, acordes a principios y valores de la empresa.

## **8. - Con la Productividad**

- En GASCA se desea construir una microempresa altamente productiva y plenamente humana. Entendiendo que para poder cumplir las responsabilidades tanto internas como externas, se debe dar un uso productivo y sustentable a los recursos que se posee.

### **Austeridad**

- Los negocios y la operación cotidiana del GASCA deben llevarse a cabo en un contexto de sencillez. Haciendo uso eficiente de los recursos disponibles al alcance, evitando desperdicios, buscando mantenerlos en perfecto estado de funcionamiento, procurando maximizar su capacidad y prolongar su vida útil.
- Siendo un objetivo primordial la funcionalidad de los gastos, cuidando siempre que se respete la dignidad de los colaboradores y su seguridad.

### **Protección de Activos**

- Proteger y optimizar el valor de la inversión, principalmente a través de la utilización prudente y rentable de los recursos, vigilando que cumplan las normas de seguridad pertinentes.

- La custodia y preservación de los activos de GASCA es responsabilidad de todos y cada uno de los miembros de la Empresa.
- Se entiende por activos de la microempresa no sólo la maquinaria, edificios, camiones o mobiliario sino también los planos, diseños, fórmulas, procesos, sistemas, dibujos, tecnología, planes de lanzamiento de productos, estrategias de negocio, campañas promocionales y desde luego nuestras marcas.
- El uso de los activos se destinará al objeto del negocio y está estrictamente prohibido hacer otro uso de los mismos, cualquier colaborador tiene la obligación de denunciar cualquier desviación que sea de nuestro conocimiento.

### **Faltas al Código de Ética**

La observancia de este código es estrictamente obligatoria.

Los Jefes de la microempresa, en cualquier nivel, serán ejemplo intachable de su cumplimiento, de difundirlo constantemente y de tomar las medidas disciplinarias que correspondan cuando alguno de sus colaboradores lo incumpla.

Cualquier colaborador que realice prácticas de negocios en términos diferentes a las establecidas en este código será sujeto a medidas disciplinarias que pueden llegar hasta la de la relación laboral y/o acción legal.

Colaboradores, Accionistas, Proveedores, Clientes son los responsables del cumplimiento de este Código de Ética.

Este Código entra en vigencia desde la creación de la microempresa GASCA.

## **CAPÍTULO VII**

### **7. IMPACTOS**

A continuación se explica y ejemplifica una metodología que, siendo sencilla, práctica y de fácil aplicación, puede ser efectiva en los proyectos de investigación, en ella se utilizan matrices de impactos y se sigue el procedimiento que a continuación se detalla:

Según (Posso, 2011):

1. Se seleccionan los niveles de impacto numéricamente de acuerdo a la siguiente tabla:

**Tabla 72 Valoración de Impactos**

|                           |
|---------------------------|
| -3 Impacto alto negativo  |
| -2 Impacto medio negativo |
| -1 Impacto bajo negativo  |
| 0 No hay impacto          |
| 1 Impacto bajo positivo   |
| 2 Impacto medio positivo  |
| 3 Impacto alto positivo   |

**Fuente:** (Posso, 2011).

**Elaborado por:** La autora.

Los parámetros de esta tabla pueden variar de acuerdo a las necesidades del proyecto los parámetros pueden ir en un rango de -5 a +5, para el caso de esta investigación se ha tomado en cuenta un rango de -3 a +3.

2. Para cada área o aspecto, determinado se seleccionan indicadores de impacto en la respectiva matriz.
3. A cada indicador se asigna un valor numérico de nivel de impacto en la respectiva matriz.
4. Se realiza una sumatoria de los niveles de impacto en cada matriz y se divide este valor para el número de indicadores, obteniéndose de este modo el impacto promedio de área o ámbito.

5. Hay que señalar que bajo cada matriz se deberá incluir el análisis y argumento de las razones y las circunstancias por las que se asignó el valor correspondiente a cada indicador.

A continuación se presenta los impactos generados en el proyecto:

### 7.1. Impacto Social

**Tabla 73 Impacto Social**

| INDICADOR  | NIVELES DE IMPACTO |    |    |   |   |   |   |
|--|--------------------|----|----|---|---|---|---|
|  | -3                 | -2 | -1 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Efectividad en el servicio                           |                    |    |    |   |   |   | x |
| Beneficio para las personas que reciben el servicio. |                    |    |    |   |   | x |   |
| Nivel de desempeño del personal.                     |                    |    |    |   |   | x |   |
| <b>SUBTOTAL</b>                                      |                    |    |    |   |   | 4 | 3 |
| <b>TOTAL</b>   | <b>7</b>           |    |    |   |   |   |   |

Elaborado por: La Autora

Sumatoria = 7

Número de Indicadores = 3

Impacto Económico =  $7/3 = 2,33$  Impacto medio positivo.

El impacto social que generará el proyecto es en beneficio de terceras personas que serán quienes reciban el servicio, de forma ágil, segura evitando contratiempos sin movilizarse fuera de su lugar habitual, además se intervienen cada uno de los empleados que forman parte del emprendimiento, ya que su desempeño laboral cubrirá de manera oportuna la entrega de encomiendas frente a una buena organización y un buen trabajo en equipo.

## 7.2. Impacto Económico

**Tabla 74 Impacto Social.**

| INDICADOR \ NIVELES DE IMPACTO                      | -3       | -2 | -1 | 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|----------|----|----|---|---|---|---|
|   |          |    |    |   |   |   |   |
| Mejora situación económica actual.                  |          |    |    |   |   |   | x |
| Diversificación de la economía.                     |          |    |    |   |   |   | x |
| Incremento en el poder adquisitivo de las personas. |          |    |    |   |   | x |   |
| <b>SUBTOTAL</b>                                     |          |    |    |   |   | 2 | 6 |
| <b>TOTAL</b>  | <b>8</b> |    |    |   |   |   |   |

Elaborado por: La Autora.

Sumatoria = 8

Número de Indicadores = 3

Impacto Económico =  $8/3 = 2,667$  Impacto medio positivo.

El impacto económico que tendrá la creación de la microempresa de encomiendas será beneficiar a cada una de las familias que dependan directamente de la remuneración que se otorgará por laborar en la entidad, generando poder adquisitivo en cada una de las personas y sus familias por ende se diversifica la economía local. Por otra parte se beneficia la empresa aliada TACA Transportes Andina C.A ya que obtendrá el 10% de beneficio en base a la utilidad generada en un período determinado.

## 7.3. Impacto Ambiental

**Tabla 75 Impacto Ambiental**

| INDICADOR \ NIVELES DE IMPACTO | -3 | -2 | -1 | 0 | 1 | 2 | 3 |
|--------------------------------|----|----|----|---|---|---|---|
|                                |    |    |    |   |   |   |   |



|   |          |  |  |  |  |   |   |
|---|----------|--|--|--|--|---|---|
| Emisión de CO2.                         |          |  |  |  |  |   | X |
| Contaminación por aditivos usados.      |          |  |  |  |  | X |   |
| Contaminación con desechos inorgánicos. |          |  |  |  |  |   | X |
| <b>SUBTOTAL</b>                         |          |  |  |  |  | 2 | 6 |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>8</b> |  |  |  |  |   |   |

**Elaborado por:** La Autora.

Sumatoria = 8

Número de Indicadores = 3

Impacto Económico =  $-8/3 = -2,667$  Impacto medio negativo.

El impacto ambiental en el que puede contribuir el establecer una microempresa de transporte de encomiendas se relaciona directamente con la emisión de CO2 que emitirán cada uno de los vehículos empleados en el transporte, el uso de aditivos para el correcto funcionamiento de los vehículos como cambio de aceites, filtros entre otros que se lo realiza en forma periódica, y los desechos de insumos inorgánicos que se generan, tratando siempre que estos no sean demasiado tóxicos para el medio ambiente.

## CONCLUSIONES

- Los servicios de mensajería y paquetería denominados empresa, actualmente son de vital importancia y forman parte de la actividad microempresarial, ya que desempeña un rol fundamental en el desarrollo de las actividades cotidianas de las microempresas.

- Se determinó en el estudio de mercado que la implementación del proyecto si es necesaria ya que existe demanda insatisfecha a la cual se puede brindar el servicio, teniendo una buena participación en el mercado.
- En el estudio técnico se visualizó los elementos necesarios para que el proyecto pueda funcionar de manera óptima, tomando en cuenta que los valores fijados en éste estudio son reales de acuerdo a proformas, cotizaciones, y facturas que permitieron obtener información precisa y verídica.
- Para el estudio financiero se identificaron indicadores esenciales que permitieron analizar la situación económica real del proyecto los cuales permitieron tomar decisiones, en base a la estimación del período de recuperación de la inversión, VAN, TIR, costo beneficio, mismos que identificaron la factibilidad del proyecto.
- Para el correcto funcionamiento de la microempresa se determinó la estructura organizacional que facilitará el manejo del recurso humano, manual de funciones, reglamento, valores, propósitos institucionales, código de ética y las respectivas leyes que rigen el emprendimiento, mismos que ayudarán a la factibilidad y la buena marcha de la entidad.
- En cuanto a los impactos que generó el proyecto se obtuvo afectaciones tanto positivas como negativas en el entorno identificando, resultando favorable puesto que la mayor influencia es positiva y en beneficio de la sociedad y de las empresas inmersas en el proyecto.

### **RECOMENDACIONES**

- Realizar alianzas estratégicas con las empresas multinacionales relacionadas con el transporte de paquetería, definiendo un Plan Estratégico de Marketing para un adecuado posicionamiento en el mercado y así los clientes conozcan mejor los productos.
- El principal objetivo de las microempresas es satisfacer las necesidades de los consumidores, así que sería una buena opción hacer una evaluación continua de

satisfacción al cliente que permita una retroalimentación de la empresa, para lograr el mejoramiento continuo y la calidad en el servicio.

- En cuanto al estudio técnico es necesario mantener siempre actualizados los equipos y vehículos con el mantenimiento necesario para el correcto funcionamiento en la prestación de los servicios, estar pendiente de cada control y revisión para evitar cualquier contratiempo de acuerdo a los recursos necesarios.
- Es importante velar siempre por las actividades y movimientos financieros que beneficien a la ejecución del proyecto, tener claro las situaciones que permitan obtener mayor rentabilidad y beneficios para la empresa.
- La estructura organizacional debe siempre estar a la vanguardia de los cambios mismos que permitirán llevar un correcto control interno, un buen manejo de los recursos humanos, materiales, económicos en pro de la empresa.
- Los impactos deben generar cambios positivos en el sector de influencia en el que se desarrolle la microempresa mediante la innovación y cooperación del bienestar de cada uno de los entes inmersos.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Anzola, S. (2010). *Administración de pequeñas empresas*. México: Editorial Trillas.

Araujo, D. (2012). *Proyectos de Inversión* (Primera ed.). México: Trillas.

Asamblea Nacional Constituyente. (2005). *Código del Trabajo*. Quito: Comisión de legislación y codificación.

Baca, G. (2013). *Evaluación de Proyectos*. México: MCGRAW HILL INTERAMERICA EDITORES S.A DE C.V.

Barrera, F., & Lazo, M. (2010). *Evaluación para la creación de un Courier en la Provincia del Azuay*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana.

- Bastos, A. (2010). *Promoción Y Publicidad en El Punto de Venta*. España: Ideaspropias Editorial S.L.
- Bravo, M. (2011). *Contabilidad General (11 ed.)*. Quito: ESCOBAR impresores.
- Cabezas, L. (2016). *Evaluación al servicio de courier en Produbanco grupo Promérica a nivel nacional*. Ecuador: Universidad Tecnológica Israel.
- Cleri, C. (2013). *Libro de las pymes*. México: Ediciones Granica.
- Córdova, M. (2010). *Formulación y evaluación de proyecto*. (E. EDICIONES, Ed.) Bogotá, COLOMBIA.
- Cuellar, D. L. (2012). *Contabilidad - Un enfoque práctico*. Colombia: Alfaomega.
- Einspruch, A. (2008). *¿Qué son los presupuestos? (What Are Budgets?)*. Teacher Created Materials.
- García del Junco, J., & Casanueva, R. C. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial. Economía y Empresa*. Madrid, España: Pirámide.
- Gooderl, L. J. (2012). *Administración de Pequeñas Empresas*. México: Cengage Learning Editores.
- Griffin, R., Treviño, M., Arriola, M., & García, C. (2011). *Administración*. México: Cengage Learning Editores.
- Hernández, S. (2011). *Introducción a la Administración (Quinta ed.)*. México: Mc Graw-Hill.
- Jiménez, F., Espinoza, C. L., & Fonseca, L. (2007). *Ingeniería Económica*. Costa Rica: Editorial Tecnológica de Costa Rica.
- Kong, J., & Moreno, J. (2014). *Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo*. Ecuador: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Koontz, H., & O'Donnell, C. (2011). *Elementos de administración moderna*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Gary, A. (2013). *Fundamentos de Marketing*. México: Editor Pablo Miguel Guerrero.
- Ley de Compañías. (2013). *De la Compañía de Responsabilidad Limitada*. Ecuador: La Comisión de Legislación y Codificación.
- Lizarazo, M. (2010). *Jóvenes emprendedores: Comprometidos con el Desarrollo Sostenible de los Territorios Rurales*. Ecuador: IICA.
- López, A. d. (2010). *Gestión financiera*. Madrid: Editorial Universitaria Ramon Areces.

- Medina, H. U., & Correa, R. A. (2011). *Cómo evaluar un proyecto empresarial: Una visión práctica*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Mokate, K. (2011). *Evaluación Financiera de Proyectos de Inversión*. Colombia: Universidad de Los Andes.
- Moya, G. S. (2012). *Consolidación de los estados financieros, Economía y empresa*. Barcelona: Editorial UOC.
- Munuera, A. J., & Rodríguez, E. A. (2012). *Estrategias de marketing. Un enfoque basado en el proceso de dirección*. Madrid: Einsic Editorial.
- Murcia, J., Díaz, F., & al, & e. (2009). *Proyectos de Formulación y Criterios de evaluación*. México: Alfaomega Grupo Editor S.A. de C.C.
- Murcia, J., Diaz, F., & etal. (2009). *Proyectos formulación y criterios de evaluación*. México: ALFAOMEGA GRUPO EDITOR SA DE C.C.
- Norma Internacional de información Financiera . (2009). *NIIF*. Londres: Superintendencia de Compañías.
- Ojeda, C., & Marmol, P. (2012). *Márketing Turístico*. Madrid: NOBEL.
- Ortega, A. (2010). *Proyectos de Inversión* (Primera ed.). México: Editorial Continental.
- Ortiz, A. H. (2011). *Análisis Financiero Aplicado y Principios de Administración Financiera*. Bogotá: U. Externado de Colombia.
- Pino, I., Ruiz, M., Bohorquez, M., & Soriano, F. (2010). *Análisis del sector courier y su efecto en los flujos de efectivo por clase de contribuyente*. Guayaquil: Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Pino, M. M. (2015). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas: Control y organización de recursos en la organización diaria*. España: Ideaspropias Editorial S.L.
- Posso, Y. M. (2011). *Proyectos, Tesis y Marco Lógico*. (R. Gomez, Ed.) Quito: NINA Comunicaciones.
- Samuelson, P. (2010). *La Economía Interamericana*. S.A EDICIONES.
- Sarmiento, R. (2010). *Contabilidad de Costos*. Impresos Andinos.
- Zapata, P. (2011). *Contabilidad general*. México: MCGRAW\_HILL INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Zuñiga, B. M., Montoya, M. J., Cambronero, E., & Alex. (2007). *Gestión de Proyectos de Conservación Y Manejo de Recursos Naturales*. Costa Rica: EUNED.

## LINCOGRAFÍA

Agencia de Regulación y control Postal del Ecuador. (01 de 01 de 2015). *Conozca cómo obtener el permiso de operación*. Obtenido de <http://www.regulacionpostal.gob.ec/como-obtener-permiso-de-operacion/>

Buenrostro, C. (10 de 03 de 2015). *Derecho e Instituciones durante el Virreinato*. Obtenido de [https://prezi.com/bv\\_h-av\\_itwz/unidad-iv-historia-del-derecho/](https://prezi.com/bv_h-av_itwz/unidad-iv-historia-del-derecho/)

Buzo, S. I. (SF de SF de 2011). *Los transportes*. Obtenido de <http://ficus.pntic.mec.es/ibus0001/servicios/transportes.html#inicio>

- Caballero, S. R. (2003). *Infraestructuras en red y liberación de servicios públicos*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública. Obtenido de <http://ficus.pntic.mec.es/ibus0001/servicios/transportes.html>
- Cámara de comercio de Quito. (17 de Julio de 2013). *derechoecuador.com*. Obtenido de <http://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/doctrinas/derechotributario/2005/11/24/quienes-estaacuten-obligados-a-obtener-el-ruc>
- Emilce, M., & Planc, J. (06 de 17 de 2005). *Tipos de clientes*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/tipos-de-clientes/>
- Empresa Pública Correos del Ecuador. (2015). Obtenido de Registro Oficial N° 603: <http://www.eltelegrafo.com.ec/images/cms/Leyes-y-decretos/documentos/ro-ley-servicios-postales.pdf>:
- Gobierno Autónomo descentralizado Municipal San Miguel de Ibarra. (10 de Octubre de 2010). *Información de la Patente Municipal*. Obtenido de <https://www.ibarra.gob.ec/web/index.php/gobierno/gestion-tributaria/1214-informaci%C3%B3n-de-la-patente-municipal>
- Gonzales, A. (3 de Marzo de 2014). *La encomienda*. Obtenido de Historia Universal: <http://www.historiacultural.com/2012/04/encomiendas-coloniales-america.html>
- Google maps. (Noviembre de 2014). Obtenido de <https://www.google.com.ec/maps/place/mariano+acosta+y+luis+cabezas+borja/@0.3484802,-78.1223658,3a,75y,264.47h,95.51t/data=!3m6!1e1!3m4!1sOgqQUCY8jOmfYz7R6zQErA!2e0!7i13312!8i6656!4m2!3m1!1s0x0:0xe671eb91713a6db3!6>
- Hernández, J. (2 de 2016). *El Servicio postal*. Obtenido de <http://locovitch.blogspot.com/2016/02/el-servicio-postal.html>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (01 de 01 de 2015). *Registro de Nuevo Empleador*. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/es/web/empleador/registro-de-empleador>
- Jefatura de Bomberos Ibarra. (17 de Abril de 2015). *Cuerpo de Bomberos Ibarra*. Obtenido de <http://bomberosibarra.gob.ec/?p=1353#!/>
- Ley General de Servicios Postales. (2015). *Registro Oficial Órgano del Gobierno del Ecuador*. Ecuador: Registro Oficial N° 603. Obtenido de <https://sites.google.com/site/megalexec/legislacion-1/leyesordinarias/leygeneralserviciospostales>
- Machicado, J. (05 de 2012). *El Domicilio*. Obtenido de <https://jorgemachicado.blogspot.com/2012/05/dom.html>
- Martínez, G. (17 de 04 de 2010). *Historia de la Publicidad*. Obtenido de <http://georginamartinez.blogspot.com/2010/04/publicidad.html>
- Menéndez, P. (16 de 4 de 2015). *El activo fijo. Tipos y características*. Obtenido de <http://retos-directivos.eae.es/el-activo-fijo-tipos-y-caracteristicas/>
- Pérez, P. J., & Merino, M. (SF de SF de 2014). *definiciónde.com*. Obtenido de <http://definicion.de/domicilio>



Roque, G. (22 de 03 de 2015). *Modos de Transporte*. Obtenido de <http://elmercadeo1.blogspot.com/2015/04/modos-de-transporte.html>

Rubino, F. (27 de Octubre de 2015). *La Encomienda*. Obtenido de La América Colonial: <http://quees.la/encomienda/>

Servicio de Rentas Internas. (2016). *¿Qué son las PYMES?* Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/de/32://>

Thompson. (2010). *Definición de Servicios*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>

Wikipedia. (14 de Diciembre de 2015). *Wikipedia Enciclopedia libre*. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Cant%C3%B3n\\_Ibarra](https://es.wikipedia.org/wiki/Cant%C3%B3n_Ibarra)



## **ANEXOS**

### **Anexo N° 1 Encuesta Diagnóstico**

#### **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

#### **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

#### **CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE TRANSPORTES ANDINA C.A**

Para la realización del Trabajo de Grado, titulado “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA MICROEMPRESA QUE EN ALIANZA CON TRANSPORTES ANDINA C.A SE DEDIQUEN A LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ENCOMIENDAS EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA” le solicitamos muy comedidamente se digne contestar el siguiente cuestionario.

Para que las respuestas sean más fidedignas le indicamos que la encuesta es anónima y que las respuestas son confidenciales.

**1.- ¿Indique a su criterio, si el servicio de encomiendas de Transportes Andina C.A, llena sus expectativas?**

Muy adecuadamente      Adecuadamente      Poco adecuado

**2. ¿El tiempo de entrega que utilizan para el servicio es?**

Muy óptimo      Óptimo      Poco Óptimo

**3.- ¿El aspecto de confiabilidad es respetado por todos los involucrados en las encomiendas?**

Siempre      Casi siempre      Rara vez      Nunca

**4.- ¿Los valores que se cobran por el servicio de encomiendas le parecen?**

Muy costosos      Costosos      Normales      Baratos

**5. ¿El trato que reciben las encomiendas para que lleguen adecuadamente al lugar de destino es?**

Excelente      Bueno      Malo      Regular

**6.- ¿Le gustaría que la Microempresa Transportes Andina C.A, amplíe su servicio de encomiendas realizándolo a domicilio?**

Mucho      Poco      Muy poco      Nada

**7. ¿Cree usted que se ahorra tiempo y esfuerzo cuando existen entregas domiciliarias?**

Mucho                      Poco                      Muy poco                      Nada

**8. ¿Analizando la competencia, cree oportuno que se realice las encomiendas con servicio a domicilio?**

Muy oportuno                      Oportuno                      Poco oportuno

**9.- ¿Estaría dispuesto a pagar un valor adicional más si la entrega es oportuna y a su domicilio?**

Sí                      No

**10. ¿Mejoraría el prestigio de Transportes Andina C.A, con la ampliación del servicio de encomiendas a domicilio?**

Mucho                      Poco                      Muy Poco

GRACIAS POR SU COLABORACION

### **Anexo N° 2 Encuesta Estudio de Mercado**

**Encuestas aplicadas a la Población Económicamente Activa (PEA) del cantón Ibarra.**

**1. ¿Usted utiliza los servicios de encomiendas de transporte interprovincial?**

| <b>Detalle</b> | <b>Frecuencia</b> |
|----------------|-------------------|
| Sí             |                   |
| No             |                   |

**2. ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de trasportes de encomiendas?**

| Detalle    | Frecuencia |
|------------|------------|
| Diario     |            |
| Semanal    |            |
| Quincenal  |            |
| Mensual    |            |
| Trimestral |            |
| Anual      |            |

3. ¿Conoce si existe alguna microempresa de trasportes interprovincial que brinde el servicio de encomiendas a domicilio?

| Detalle | Frecuencia |
|---------|------------|
| Sí      |            |
| No      |            |

4. ¿Qué tipo de encomiendas envía usted?

| Detalle    | Frecuencia |
|------------|------------|
| Documentos |            |
| Mercadería |            |
| Alimentos  |            |

5. ¿Ha utilizado los servicios de la microempresa Transportes Andina CA?

| Detalle | Frecuencia |
|---------|------------|
| Sí      |            |
| No      |            |

6. ¿Le gustaría que exista una microempresa que brinde el servicio de encomiendas de a domicilio ubicado en las instalaciones de TACA transportes Andina C.A de la ciudad de Ibarra?

| Detalle | Frecuencia |
|---------|------------|
| Sí      |            |
| No      |            |

7. ¿En caso de que la microempresa Transportes Andina CA tenga alianza con una microempresa para el servicio de a domicilio, utilizaría su servicio?

| Detalle | Frecuencia |
|---------|------------|
|---------|------------|

|    |  |
|----|--|
| Sí |  |
| No |  |

**8. ¿Qué porcentaje adicional estaría dispuesto a cancelar por el servicio de encomiendas de a domicilio?**

| <b>Detalle</b> | <b>Frecuencia</b> |
|----------------|-------------------|
| Menos del 25%  |                   |
| De 25% a 30%   |                   |
| De 30% a 35%   |                   |
| De 35% a 40%   |                   |
| Más del 40%    |                   |

**Gracias por su colaboración**

### **Anexo N° 3 Entrevista**

**Entrevista dirigida al administrador de la microempresa Transportes Andina de la ciudad de Ibarra.**

- 1. ¿Cuántos años se encuentra la microempresa en el mercado?**
- 2. ¿Cuáles son sus principales competidores?**
- 3. ¿Sus competidores tienen el servicio de encomiendas de a domicilio?**

4.     **¿Cuáles son sus tipos de clientes?**
5.     **¿Sus clientes con qué frecuencia utilizan los servicios de Transportes Andina C.A?**
6.     **¿Cuántos clientes atiende mensualmente la microempresa?**
7.     **¿Cómo fija el precio de las encomiendas?**
8.     **¿Cómo es el proceso y asignación de recursos para responder frente a pérdidas y daños en los envíos?**
9.     **¿Cuenta con un programa informático que contribuya a agilizar los procesos contables de la microempresa?**
10.    **¿A cuánto ascienden los costos y gastos de la microempresa por concepto de encomiendas?**
11.    **¿A cuánto ascienden los ingresos por concepto de encomiendas mensualmente?**
12.    **¿Cómo es el proceso del servicio de las encomiendas, actualmente tienen el servicio de a domicilio?**
13.    **¿Cree que si la microempresa Transportes Andina CA realiza una alianza con una microempresa para entregar las encomiendas de a domicilio contribuiría a mejorar la rentabilidad de la microempresa?**

#### **Anexo N° 4 Porcentaje de Inflación año 2016**

| FECHA              | VALOR  |
|--------------------|--------|
| Octubre-31-2016    | 1.31 % |
| Septiembre-30-2016 | 1.30 % |
| Agosto-31-2016     | 1.42 % |
| Julio-31-2016      | 1.58 % |
| Junio-30-2016      | 1.59 % |
| Mayo-31-2016       | 1.63 % |
| Abril-30-2016      | 1.78 % |
| Marzo-31-2016      | 2.32 % |
| Febrero-29-2016    | 2.60 % |
| Enero-31-2016      | 3.09 % |
| Diciembre-31-2015  | 3.38 % |
| Noviembre-30-2015  | 3.40 % |
| Octubre-31-2015    | 3.48 % |
| Septiembre-30-2015 | 3.78 % |
| Agosto-31-2015     | 4.14 % |
| Julio-31-2015      | 4.36 % |
| Junio-30-2015      | 4.87 % |
| Mayo-31-2015       | 4.55 % |
| Abril-30-2015      | 4.32 % |
| Marzo-31-2015      | 3.76 % |
| Febrero-28-2015    | 4.05 % |
| Enero-31-2015      | 3.53 % |
| Diciembre-31-2014  | 3.67 % |
| Noviembre-30-2014  | 3.76 % |

| Tasas de Interés                                      |         |  |         |
|---|---------|--|---------|
| octubre - 2016  |         |  |         |
| 1. TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES        |         |  |         |
| Tasas Referenciales                                   |         | Tasas Máximas                                    |         |
| Tasa Activa Efectiva Referencial<br>para el segmento: | % anual | Tasa Activa Efectiva Máxima<br>para el segmento: | % anual |
| Productivo Corporativo                                | 9.00    | Productivo Corporativo                           | 9.33    |
| Productivo Empresarial                                | 10.13   | Productivo Empresarial                           | 10.21   |
| Productivo PYMES                                      | 10.92   | Productivo PYMES                                 | 11.83   |
| Comercial Ordinario                                   | 9.34    | Comercial Ordinario                              | 11.83   |
| Comercial Prioritario Corporativo                     | 8.71    | Comercial Prioritario Corporativo                | 9.33    |
| Comercial Prioritario Empresarial                     | 9.97    | Comercial Prioritario Empresarial                | 10.21   |
| Comercial Prioritario PYMES                           | 11.35   | Comercial Prioritario PYMES                      | 11.83   |
| Consumo Ordinario                                     | 16.94   | Consumo Ordinario*                               | 17.30   |
| Consumo Prioritario                                   | 16.72   | Consumo Prioritario **                           | 17.30   |
| Educativo   | 9.50    | Educativo **                                     | 9.50    |
| Inmobiliario  | 10.94   | Inmobiliario                                     | 11.33   |
| Vivienda de Interés Público                           | 4.98    | Vivienda de Interés Público                      | 4.99    |
| Microcrédito Minorista                                | 26.69   | Microcrédito Minorista                           | 30.50   |
| Microcrédito de Acumulación Simple                    | 24.91   | Microcrédito de Acumulación Simple               | 27.50   |
| Microcrédito de Acumulación Ampliada                  | 21.30   | Microcrédito de Acumulación Ampliada             | 25.50   |
| Inversión Pública                                     | 8.01    | Inversión Pública                                | 9.33    |
| Nota:   |         |  |         |



## Anexo N° 6 Proyección de la Población

| PROYECCIÓN DE LA POBLACIÓN ECUATORIANA, POR AÑOS CALENDARIO, SEGÚN CANTONES |                             |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
|---|-----------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 2010-2020   |                             |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| Código  | Nombre de canton            | 2010    | 2011    | 2012    | 2013    | 2014    | 2015    | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    | 2020    |
| 919   | URBINA JADO                 | 59.619  | 60.297  | 60.964  | 61.619  | 62.259  | 62.884  | 63.493  | 64.087  | 64.663  | 65.223  | 65.765  |
| 920   | YAGUACHI                    | 63.005  | 64.477  | 65.965  | 67.464  | 68.974  | 70.493  | 72.021  | 73.557  | 75.099  | 76.648  | 78.204  |
| 921   | PLAYAS                      | 43.151  | 44.635  | 46.159  | 47.717  | 49.311  | 50.940  | 52.607  | 54.308  | 56.044  | 57.817  | 59.628  |
| 922   | SIMON BOLIVAR               | 26.355  | 26.930  | 27.510  | 28.093  | 28.679  | 29.266  | 29.856  | 30.446  | 31.038  | 31.630  | 32.224  |
| 923   | CORONEL MARCELINO MARIDUEÑA | 12.524  | 12.603  | 12.677  | 12.749  | 12.816  | 12.879  | 12.938  | 12.993  | 13.044  | 13.090  | 13.132  |
| 924   | LOMAS DE SARGENTILLO        | 19.011  | 19.506  | 20.008  | 20.516  | 21.030  | 21.549  | 22.074  | 22.603  | 23.137  | 23.676  | 24.220  |
| 925   | NOBOL                       | 20.214  | 20.795  | 21.388  | 21.989  | 22.599  | 23.218  | 23.847  | 24.484  | 25.128  | 25.781  | 26.444  |
| 927   | GENERAL ANTONIO ELIZALDE    | 11.017  | 11.231  | 11.446  | 11.661  | 11.876  | 12.090  | 12.305  | 12.519  | 12.732  | 12.944  | 13.156  |
| 928   | SIDRO AYORA                 | 11.213  | 11.529  | 11.850  | 12.176  | 12.506  | 12.841  | 13.181  | 13.525  | 13.873  | 14.225  | 14.582  |
| 1001  | IBARRA                      | 188.013 | 191.285 | 194.588 | 197.907 | 201.237 | 204.568 | 207.907 | 211.235 | 214.552 | 217.856 | 221.149 |
| 1002  | ANTONIO ANTE                | 45.117  | 46.009  | 46.912  | 47.822  | 48.739  | 49.661  | 50.588  | 51.517  | 52.447  | 53.378  | 54.311  |
| 1003  | COTACACHI                   | 41.727  | 42.012  | 42.291  | 42.565  | 42.831  | 43.087  | 43.333  | 43.568  | 43.792  | 44.004  | 44.203  |
| 1004  | OTAVALO                     | 108.915 | 110.608 | 112.312 | 114.018 | 115.725 | 117.425 | 119.123 | 120.808 | 122.481 | 124.140 | 125.785 |
| 1005  | PIMAMPIRO                   | 13.562  | 13.547  | 13.529  | 13.509  | 13.485  | 13.458  | 13.428  | 13.394  | 13.357  | 13.315  | 13.269  |
| 1006  | SAN MIGUEL DE URQUQUI       | 16.323  | 16.458  | 16.591  | 16.722  | 16.851  | 16.976  | 17.097  | 17.215  | 17.328  | 17.436  | 17.540  |
| 1101  | LOJA                        | 222.830 | 227.913 | 233.039 | 238.171 | 243.321 | 248.473 | 253.625 | 258.767 | 263.900 | 269.017 | 274.112 |
| 1102  | CALVAS                      | 29.479  | 29.543  | 29.595  | 29.636  | 29.665  | 29.682  | 29.684  | 29.674  | 29.651  | 29.616  | 29.565  |
| 1103  | CATAMAYO                    | 31.890  | 32.335  | 32.775  | 33.207  | 33.632  | 34.046  | 34.451  | 34.845  | 35.229  | 35.601  | 35.961  |

Fuente:(Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC), 2013)

Para obtener la Tasa de crecimiento hasta el año 2016 se procedió a aplicar la siguiente

fórmula:

$$=((\text{año } 2011 - \text{año } 2010) / \text{año } 2011)$$

| 2010                          | 2011        | 2012        | 2013        | 2014        | 2015        | 2016        |
|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 188.013                       | 191.285     | 194.588     | 197.907     | 201.237     | 204.568     | 207.907     |
|                               | 1,710536634 | 1,697432524 | 1,677050332 | 1,654765277 | 1,628309413 | 1,606006532 |
| Sumatoria por años            |             |             |             |             |             | 9,974100711 |
| Promedio                      |             |             |             |             |             | 1,662350119 |
| Aproximado inmediato superior |             |             |             |             |             | 1,7         |

Tasa de crecimiento poblacional para el año 2016 1,7%.

## Anexo N° 7 Oficio arriendo y cantidades de encomiendas



# T.A.C.A.

*Transportes Andina C.A.*

*La Seguridad de Viajar*

[transportesandina@gmail.com](mailto:transportesandina@gmail.com)

Ibarra, 15 de abril del 2016

### CERTIFICACION

A quien le interese:

A través del presente tengo a bien indicar que con fecha 27 de noviembre del 2015 se plasmó mediante oficio que nuestra empresa prestará las facilidades necesarias a la **Sra. LEYRA GABRIELA SOLANO CAÑIZARES**, estudiante del 10° Nivel de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica del Norte; para que pueda llevar a cabo el desarrollo del proyecto ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA MICROEMPRESA QUE EN ALIANZA CON TACA TRANSPORTES ANDINA C.A SE DEDIQUEN A LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ENCOMIENDAS EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA por lo que certifico lo siguiente:

- Nuestra Empresa se encuentra ubicada en la Av. Mariano Acosta 3-51 y Luis Cabezas Borja, misma que cuenta con un local de 6 x 7 metros que se encuentra disponible, por lo que en caso de implementar el proyecto se dará en arriendo con un canon mensual de \$ 100.00 (cien 00/100) y una garantía de \$ 200.00 (doscientos 00/100).
- Además autorizo para que obtenga información sobre pagos de servicios básicos, proformas y facturas generadas por nuestra empresa para que realice la proyección de costos y gastos así como también acceso a la información relacionada con el servicio de encomiendas, para lo adjunto lo requerido.

Es todo cuanto puedo indicar para fines pertinentes, pudiendo hacer uso del presente certificado cuando estime conveniente.

Atentamente.



**Sr. Oscar Garcia**  
GERENTE GENERAL TACA C.A



**IBARRA - ECUADOR**

IBARRA: Luis Cabezas Borja 3-51 Telf.: 062 950 833 / 062 951 533

QUITO: Terminal de Carcelén: 0967 790 884 Terminal de Quitumbe: Ofic. Encomiendas 023 824 816

SANTO DOMINGO: Ofic. Encomiendas: 022 758 751 Garage: 023 778 253



**T.A.C.A.**  
Transportes Andina C.A.  
*La Seguridad de Viajar*

transportesandina@gmail.com

| Nº                              | ENCOMIENDAS MENSUAL 2016 |            |            |
|---------------------------------|--------------------------|------------|------------|
|                                 | FEBRERO                  | MARZO      | ABRIL      |
| 1                               | 19                       | 24         | 18         |
| 2                               | 20                       | 24         | 38         |
| 3                               | 24                       | 32         | 19         |
| 4                               | 18                       | 14         | 25         |
| 5                               | 23                       | 24         | 16         |
| 6                               | 18                       | 25         | 27         |
| 7                               | 28                       | 23         | 38         |
| 8                               | 30                       | 24         | 18         |
| 9                               | 16                       | 32         | 24         |
| 10                              | 29                       | 14         | 25         |
| 11                              | 23                       | 25         | 20         |
| 12                              | 28                       | 14         | 13         |
| 13                              | 22                       | 29         | 24         |
| 14                              | 24                       | 23         | 17         |
| 15                              | 24                       | 19         | 23         |
| 16                              | 32                       | 20         | 18         |
| 17                              | 14                       | 24         | 24         |
| 18                              | 25                       | 18         | 27         |
| 19                              | 14                       | 23         | 31         |
| 20                              | 29                       | 18         | 30         |
| 21                              | 23                       | 28         | 24         |
| 22                              | 25                       | 30         | 25         |
| 23                              | 17                       | 16         | 23         |
| 24                              | 30                       | 30         | 34         |
| 25                              | 24                       | 24         | 24         |
| 26                              | 25                       | 18         | 38         |
| 27                              | 23                       | 23         | 23         |
| 28                              | 34                       | 34         | 18         |
| 29                              | 18                       | 18         | 25         |
| 30                              |                          | 19         | 11         |
| 31                              |                          | 10         |            |
| <b>TOTAL ENCOMIENDAS AL MES</b> | <b>679</b>               | <b>699</b> | <b>720</b> |



IBARRA - ECUADOR

IBARRA: Luis Cabezas Borja 3-51 Telf.: 062 950 833 / 062 951 533  
QUITO: Terminal de Carcelén: 0967 790 884 Terminal de Quitumbe: Ofic. Encomiendas 023 824 816  
SANTO DOMINGO: Ofic. Encomiendas: 022 758 751 Garage: 023 778 253

Partiendo de la información obtenida de la empresa TACA Transportes Andina C.A. y relacionado al crecimiento de envío de encomiendas al mes se realizó el siguiente procedimiento para obtener la tasa de crecimiento para los meses del año 2016, se procedió a aplicar la siguiente fórmula:

$$= ((\text{valor mes marzo} - \text{valor mes febrero}) / \text{valor mes marzo}).$$

|   |            |            |            |
|---|------------|------------|------------|
| <b>TOTAL<br/>ENCOMIENDAS AL<br/>MES</b> | <b>679</b> | <b>699</b> | <b>720</b> |
| Crecimiento de encomiendas al mes       |            | 0,0286123  | 0,02916667 |
| Aproximado al inmediato superior        |            | 0,03       | 0,03       |

Obteniendo como resultado un crecimiento del 3% en cuanto al envío de encomiendas al año, aproximando al inmediato superior.

### Anexo N° 8 Tabla impositiva del impuesto a la patente municipal

**TABLA PARA EL CÁLCULO DEL IMPUESTO A LA PATENTE MUNICIPAL**

| Fracción básica | Exceso hasta | Impuesto fracción básica | Impuesto fracción excedente (%) |
|-----------------|--------------|--------------------------|---------------------------------|
| 0,00            | 1.000,00     | 20,00                    | 0,00                            |
| 1.000,01        | 3.000,00     | 30,00                    | 0,16                            |
| 3.000,01        | 5.000,00     | 40,00                    | 0,23                            |
| 5.000,01        | 10.000,00    | 65,00                    | 0,26                            |
| 10.000,01       | 20.000,00    | 110,00                   | 0,28                            |
| 20.000,01       | 40.000,00    | 190,00                   | 0,30                            |
| 40.000,01       | 70.000,00    | 280,00                   | 0,36                            |
| 70.000,01       | 100.000,00   | 350,00                   | 0,40                            |
| 100.000,01      | 200.000,00   | 610,00                   | 0,41                            |
| 200.000,01      | 500.000,00   | 1.200,00                 | 0,42                            |
| 500.000,01      | 1.000.000,00 | 1.900,00                 | 0,44                            |
| 1.000.000,01    | en adelante  | 2.200,00                 | 0,45                            |

Fuente: (Gobierno Autónomo descentralizado Municipal San Miguel de Ibarra, 2010)

### Anexo N° 9 Tabla del impuesto a la renta

| Año 2016 - En dólares |              |                          |                             |
|-----------------------|--------------|--------------------------|-----------------------------|
| Fracción Básica       | Exceso Hasta | Impuesto Fracción Básica | Impuesto Fracción Excedente |
| 0                     | 11.170       | 0                        | 0%                          |
| 11.170                | 14.240       | 0                        | 5%                          |
| 14.240                | 17.800       | 153                      | 10%                         |
| 17.800                | 21.370       | 509                      | 12%                         |
| 21.370                | 42.740       | 938                      | 15%                         |
| 42.740                | 64.090       | 4.143                    | 20%                         |
| 64.090                | 85.470       | 8.413                    | 25%                         |
| 85.470                | 113.940      | 13.758                   | 30%                         |
| 113.940               | En adelante  | 22.299                   | 35%                         |

Fuente: (Servicio de Rentas Internas, 2016).



## Anexo N° 10 Proforma Equipo de cómputo


**WORLD COMPUTERS**  
*Su inversión inteligente*

Razón Social para Emisión de Retención: Norma Yolanda Córdova Paladines  
**CONTRIBUYENTE ESPECIAL Resolución N° 466**  
**RUC 0701084121001**

**PROFORMA**

**NOMBRE:** GABRIELA SOLANO 0125142  
**RUC:** 1001934296  
**CONTACTO:** Srta. Gabriela Solano **FECHA:** 14/07/2016  
**TELÉFONO:** 991341179 **ASESOR:** ISABEL PULE  
**DIRECCIÓN:** Juan de la Roca 6-34 y Emilio Grijalva **TELÉFONO:** 0997523012  
**REFERENCIA:** Ibarra

| CANTIDAD |  | PRECIO UNITARIO | TOTAL  |
|----------|--|-----------------|--------|
| 1        | <b>COMPUTADOR ORIGINAL DE ESCRITORIO</b><br>Case Kit E-Laser Negro / Fuente de poder 750 Watts: <b>Garantía de 1 Año</b><br><hr/> Procesador Intel Core i5 6400 3.2Ghz 6MB 1151 6ta Gen.<br><hr/> Board Gigabyte H110M-H LGA 1151 DDR3 6ta Gen.<br><hr/> Disco duro 1 TB SATA Toshiba PC 7200RMP<br><hr/> Dimm 8 Gb DDR3 Kingston PC-1600/12800<br><hr/> DVD RW LG Super Multi SATA 24x DVD-52X CD<br><hr/> Lector Multi Card 3.5" Interno<br><hr/> Monitor 20" LED LG 20M37A-B 1600X900<br><hr/> Regulador CDP R2C-AVR1008 1000VA 8 Tomas<br><hr/> Teclado + Mouse + Parlantes<br><hr/> <b>Windows 10 Home SL 32/64 Bits Original</b> | 712,28          | 712,28 |
|          |   |                 |        |
|          |  | <b>SUBTOTAL</b> | 712,28 |
|          |  | <b>IVA 14%</b>  | 99,72  |
|          |  | <b>TOTAL</b>    | 812,00 |

**FORMA DE PAGO: CONTADO**

**LA GARANTÍA Y CONFIANZA ES LO MÁS IMPORTANTE... 26 AÑOS**  
 ACEPTAMOS TODAS LAS TARJETAS DE CRÉDITO



**IBARRA:** Pedro Moncayo 3 - 53 y Rocafuerte  
**OTAVALO:** Av. Quito entre Sucre y Modesto Jaramillo

**TELÉFONOS:** 2608 - 010 / 2643 - 036 / 2640 - 444  
**TELÉFONOS:** 2928 - 333 / 2925 - 743

## Anexo N° 11 Proforma Impresora

30/9/2016

GABRIELITA SOLANO MULTIFUNCION.xlsx

RUC 0701084121001

NOMBRE: GABRIELITA SOLANO

0125177

RUC:

CONTACTO:

FECHA: 13/09/2016

TELÉFONO: 2951-533

ASESOR: ISABEL PULE

DIRECCIÓN: Urb. Pilanqui

TELÉFONO 0997523012

REFERENCIA: Ibarra

[illegible]

FORMA DE PAGO: CONTADO



## Anexo N° 12 Proforma Balanza



Quito, 18 de Julio 2.016

**9995687**

Señorita  
GABRIELA SOLANO  
Telf: 2380-220

Estimada señorita Gabriela:

**a) Balanzas de Plataforma**

|                   |  |
|-------------------|--|
| Marca:            | ACS  |
| Modelo:           | ACS  |
| Capacidad:        | 100 Kg   |
| Escalas:          | 0.02 Kg.   |
| Plataforma        | 40 x 30 cm   |
| Precio 2:         | USD \$ 170.00 + IVA  |
| Forma de Trabajo: | Balanza de Plataforma de precisión<br>Funcionamiento con:<br>Cable de poder 110 Voltios<br>FULL ELECTRÓNICA<br>Indicador digital de peso fabricado en:<br>Modelo: ACS Chino<br>Display acero inoxidable<br>Botón de Tara: 2% al 100%<br>Botones táctiles<br>Columna para visor de pesaje<br>Peso del equipo para transportación: 15 Kg<br>Funciones de pesaje en Kilos, Libras |

## Anexo N° 13 Proforma Moto



**COTIZACION #**  
**25292**

**LA GANGA R.C.A. S.A.**  
OLMEDO 1149 Y PEREZ GUERRERO - COLON  
TELEFONOS : 062609738

RPT\_COTIZACION\_SEGMENTADARPIPAGINA 1 de 1

USUARIO: CORTIZ  
FECHA EMISION : 09/09/2016  
HORA: 18:40:36

|             |   |                      |  |
|-------------|---|----------------------|--|
| CLIENTE :   | 1001934296 SOLANO CAÑIZARES LEYRA GABRIELA      | CODIGO INTERNO :     | 021537730C (Cotizador)                     |
| DIRECCION : | PILANQUI JUAN DE LA ROCA 6-34 Y EMILIO GRIJALVA |                      |  |
| SUCURSAL :  | 153 IBARRA 2                                    | TIPO DE COTIZACION : |  |
| VENDEDOR :  | JOSE LUIS LLERENA                               | TIPO DE CLIENTE :    | DETALLISTA                                 |
| CIUDAD :    |   |                      |  |
| VIGENCIA :  | Desde : 09/09/2016 Al: 09/09/2016               | NOTA:                | Precios sujetos a cambios sin previo aviso |

| VALOR A PAGAR POR PRODUCTOS        |          |                 |             |
|------------------------------------|----------|-----------------|-------------|
| ARTICULO                           | CANTIDAD | P. UNITARIO     | SUB TOTALES |
| TKU010506TUKO                      |          |                 |             |
| 1279100013 MOTO TK123 CGL TUKO     | 1        | 1,834.52        | 1,834.52    |
| 1089100821 CASCO FH-108 INDUGLOBAL | 1        | 102.51          | 102.51      |
|                                    |          | SUB TOTAL :     | 1,937.03    |
|                                    |          | (-)DESCUENTO :  | 946.39      |
|                                    |          | I.V.A. 14% :    | 138.69      |
|                                    |          | VALOR FACTURA : | 1,129.33    |

ESTA OFERTA O PROMOCIÓN NO APLICA PARA CREDITO DIRECTO. OFERTA O PROMOCIÓN  
VÁLIDA POR 2 DÍAS O HASTA AGOTAR EXISTENCIAS.

En Constancia de aceptar los servicios antes expuestos, firmo el presente documento.

Firma del Cliente

LA GANGA R.C.A. S.A.  
SUCURSAL IBARRA N° 2  
C.R.C. 0550613458-001

Matriz: Guayaquil, Cda. Kennedy Norte, José  
Castillo Castillo y Miguel Angel Granados.  
PBX: 2682682

Quito: 10 de Agosto N37-232 y  
Juan José Villalengua.  
PBX: 3964300

## Anexo N° 14 Proforma útiles de oficina

MEGA Ps

RAFAEL ROSALES 7-30 Y FLORES  
Teléfono(s) 062644905


|           |                                 |               |               |
|-----------|---------------------------------|---------------|---------------|
| Nombre    | SOLANO CAÑIZARES LEYRA GABRIELA | Proforma #    | 000907        |
| Dirección | TRANSPORTES ANDINA              | Ruc           | 1001934296001 |
| Ciudad    | IBARRA                          | Fecha         | 13-sep-2016   |
| Teléfono  | 2952349                         | Representante |               |

| Código | Descripción                               | UM | Cantidad | P. Unitario | Descuentos % |   |   | Total |
|--------|---|----|----------|-------------|--------------|---|---|-------|
|        |   |    |          |             | 1            | 2 | 3 |       |
| 16729  | TOALLA HAND TOWEL                         | UN | 1,00     | 2,544       | 0            | 0 | 0 | 2,54  |
| 21799  | PORTA MINAS PAPER MATE 0.7                | UN | 5,00     | 0,357       | 0            | 0 | 0 | 1,79  |
| 71096  | GLADE 3 EN 1 FLORAL PERFECTION            | UN | 2,00     | 3,640       | 0            | 0 | 0 | 7,28  |
| 71356  | DR. CLEAN JABON LIQUIDO DURAZNO 400 ML    | UN | 2,00     | 2,679       | 0            | 0 | 0 | 5,36  |
| 23203  | CINTA DE 200M EMBALAJE TRANSPARENTE       | UN | 5,00     | 3,070       | 0            | 0 | 0 | 15,35 |
| 66574  | PERFORADORA MAPED ESSENTIALS              | UN | 1,00     | 5,263       | 0            | 0 | 0 | 5,26  |
| 15396  | DISPENSADOR DE CINTA EAGLW 898M           | UN | 1,00     | 2,632       | 0            | 0 | 0 | 2,63  |
| 64638  | GRAPADORA MAPED                           | UN | 1,00     | 7,018       | 0            | 0 | 0 | 7,02  |
| 74046  | GOMA BIOPLAST 260 GR                      | UN | 1,00     | 0,746       | 0            | 0 | 0 | 0,75  |
| 22189  | SOBRE MANILA F2 X 100                     | UN | 1,00     | 5,357       | 0            | 0 | 0 | 5,36  |
| 19109  | SOBRE MANILA F4 X 100                     | UN | 1,00     | 9,375       | 0            | 0 | 0 | 9,38  |
| 11919  | SOBRES MANILA F6 *100UND                  | UN | 1,00     | 13,661      | 0            | 0 | 0 | 13,66 |
| 70937  | ALMOHADILLA CON TINTA PARA SELLOS KOFA GR | UN | 2,00     | 1,316       | 0            | 0 | 0 | 2,63  |
| 74572  | TINTA PARA SELLO LANCER                   | UN | 2,00     | 0,526       | 0            | 0 | 0 | 1,05  |
| 27379  | BOLIGRAFO STAEDTLER P/F AZUL              | UN | 5,00     | 0,580       | 0            | 0 | 0 | 2,90  |
| 67421  | RESALTADOR AMARILLO MAPED                 | UN | 5,00     | 0,921       | 0            | 0 | 0 | 4,61  |
| 4362   | CART. ROJA PL                             | UN | 5,00     | 0,536       | 0            | 0 | 0 | 2,68  |
| 70295  | CALCULADORA WEIYADA ED 268A               | UN | 1,00     | 2,679       | 0            | 0 | 0 | 2,68  |
| 9744   | MARCADOR BIC NEGRO TIZA LIQUIDA           | UN | 2,00     | 0,789       | 0            | 0 | 0 | 1,58  |
| 16182  | MARCADOR PERMANENTE BIC AZUL              | UN | 5,00     | 0,614       | 0            | 0 | 0 | 3,07  |
| 33890  | CUADERNO ACADEMICO ANDALUZ 100H LINEAS    | UN | 5,00     | 1,096       | 0            | 0 | 0 | 5,48  |
| 74316  | ARCHIVADOR CHEQUES                        | UN | 1,00     | 2,895       | 0            | 0 | 0 | 2,89  |
| 70856  | PAPEL HIGIENICO JUMBO GIRASOL 180 MTS     | UN | 2,00     | 1,974       | 0            | 0 | 0 | 3,95  |

Forma de Pago **CONTADO**

|            |        |
|------------|--------|
| Subtotal   | 109,89 |
| Descuentos | 0,00   |
| Tarifa 12% | 109,89 |
| Tarifa 0%  | 0,00   |
| IVA        | 15,38  |

## Anexo N° 15 Factura de agua potable



**EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE IBARRA**

Dirección: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo  
Matriz:

Dirección: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo  
Sucursal:

CONTRIBUYENTE ESPECIAL Nro: 00727  
OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD: SI

R.U.C. 1060031300001

**FACTURA**

Nro. 001-004-000243906


NÚMERO DE AUTORIZACIÓN:  
1808201609303810600313000019767528380

FECHA Y HORA DE AUTORIZACIÓN: 18/08/2016 09.30.38

AMBIENTE: PRODUCCION

EMISIÓN: NORMAL

CLAVE DE ACCESO:



1708201601106003130000120010040002439060000000517

Razón Social/Nombres y Apellidos: TACA TRANSPORTES ANDINA CA      Identificación: 1090053449001

Fecha de Emisión: 17/08/2016

| Cod. Principal | Cod. Auxiliar | Cant. | Descripción            | Detalle Adicional | Precio Unitario | Descuento | Precio Total |
|----------------|---------------|-------|------------------------|-------------------|-----------------|-----------|--------------|
| 1              |               | 1     | Agua Potable           |                   | 17.45           | 0.00      | 17.45        |
| 1              |               | 1     | Alcantarillado         |                   | 13.09           | 0.00      | 13.09        |
| 1              |               | 1     | Costo Comercialización |                   | 2.09            | 0.00      | 2.09         |

**INFORMACIÓN ADICIONAL**

EMAIL: transportesandina@gmail.com

Código: 5360738

Mes: 8

Año: 2016

Fecha\_de\_Vencimiento: 30/08/2016

Consumo\_m3: 28

Lectura\_Anterior: 4326

Lectura\_Actual: 4354

Tarifa: COM\_CIUDAD

Cuenta: 5204

Dirección: LUIS CABEZAS BORJA 3-51

|                             |              |
|-----------------------------|--------------|
| SUBTOTAL 14%                | 0.00         |
| SUBTOTAL 0%                 | 32.63        |
| SUBTOTAL (No objeto de IVA) | 0.00         |
| SUBTOTAL (Exento de IVA)    | 0.00         |
| SUBTOTAL (sin impuestos )   | 32.63        |
| DESCUENTOS                  | 0.00         |
| IVA 14%                     | 0.00         |
| <b>VALOR TOTAL</b>          | <b>32.63</b> |

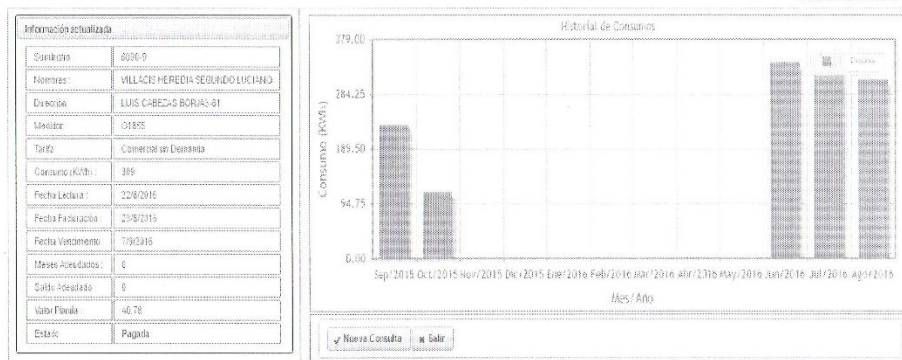
Este documento no constituye un comprobante de pago.  
Considere la fecha pago y evite la generación de intereses de mora y sanciones.

## Anexo N° 16 Factura de energía eléctrica

Consulta de Consumos - Google Chrome

www.emelnorte.com/tem/index2.php?option=com\_wrapper&view=wrapper&Itemid=86

Consulta de Consumos





## Anexo N° 17 Factura CNT

|  |   |
|--|---|
|  <p><b>CNT</b><br/>CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES</p> | <p><b>CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP</b></p> <p><b>RUC: 1768152560001</b></p> <p>CONTRIBUYENTE ESPECIAL<br/>Resolución: No. 1393</p> |
|  |   |
|  |   |

|   |  |
|---|--|
| Autorización SRI No. 0999999999 20/12/2013<br>Valida hasta 20/12/2020   |  |
| DUPLICADO DE FACTURA  | PERIODO FACTURADO<br>JULIO 2016<br>C.I.RUC<br>1090653449001<br>TIPO DE SERVICIO<br>TELEFONIA<br>CATEGORIA<br>COMERCIAL<br>NUMERO<br>82950833<br>FECHA DE VENCIMIENTO<br>04 - SEPTIEMBRE - 2016 |
| NOMBRE<br>TACA TRANSPORTES ANDINA CA<br>DIRECCION<br>LUIS CABEZAS BORJA 0 Y AV MARIANO ACOSTA - LUIS CABEZAS B<br>BARRIO<br>IBARRA<br>CIUDAD<br>0 - -<br>CANAL DE PAGO<br>VENTANILLA<br>BANCO<br>CUENTA O TARJETA | FACTURA No.<br>001-777-042252318<br>MESES IMPAGOS<br>1<br>FECHA DE EMISION<br>03/08/2016<br>VALOR RECLAMO<br>0<br>VALOR A PAGAR<br>\$ 15.73  |

| CUPÓN NÚMERO 0              |          |       | DETALLE DE RUBROS |          |       |
|-----------------------------|----------|-------|-------------------|----------|-------|
| CONCEPTO                    | UNIDADES | VALOR | CONCEPTO          | UNIDADES | VALOR |
| PENSION BASICA CON ICE      | -        | 12.00 |                   |          |       |
| SUBTOTAL                    | -        | 12.00 |                   |          |       |
| I.C.E (15%)                 | -        | 1.80  |                   |          |       |
| IMPUESTO VALOR AGREGADO     | -        | 1.93  |                   |          |       |
| DEVOLUCION ICE TERCERA EDAD | -        | 0.00  |                   |          |       |
| DEVOLUCION IVA TERCERA EDAD | -        | 0.00  |                   |          |       |
| TOTAL FACTURA               | -        | 15.73 |                   |          |       |
| INTERES POR MORA            | -        | 0.00  |                   |          |       |
| INTERES FINANCIAMIENTO      | -        | 0.00  |                   |          |       |
| TOTAL A PAGAR               | -        | 15.73 |                   |          |       |

## COPIA EMISOR

INFORMACION IMPORTANTE: al RUC 1090653449001 se encuentran asociados 0 número(s) telefónico(s). Evite el corte del servicio con la cancelación del valor de esta factura hasta la fecha de vencimiento; y posterior la suspensión total de los servicios a los 61 días de emitida la primera factura impaga, a más del ejercicio de la acción coactiva, contemplado en la Ley Orgánica de Empresas Públicas, para la recuperación de los valores adeudados a CNT E.P.

En caso de existir algún valor impago este se sumará o transferirá a otro u otros servicios que tenga a su nombre.

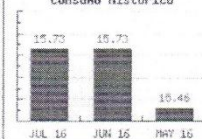
Todos los rubros de tv por suscripción gravan impuestos de ley ICE 15% e IVA 12%, con excepción de Garantía Extendida.

En esta factura se reflejan los valores correspondientes a ajustes de facturación de sus servicios de Internet y/o TV.

Se aplica el valor prorrateado de los días consumidos y los descuentos correspondientes.

En el caso de TV se prorratean 17 días y para internet 20 días de consumo, este valor es adicional a su factura corriente.

## Consumo Histórico



PARA ATENCION DE RECLAMOS NO RESUELTOS POR LA OPERADORA LLAME GRATIS A LA ARCOTEL: 1800-567-567

**Anexo N° 18 Contrato de préstamo**



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PABLO MUÑOZ VEGA"

Cooperativa de Ahorro y Crédito Controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

*¡Invierte en tu futuro!*

**CONTRATO DE PRESTAMO A REALIZARSE CON EL FIN DE RETENER Y CANCELAR LOS PRÉSTAMOS ESPECIALES CONCEDIDOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PABLO MUÑOZ VEGA" LTDA. SUCURSAL IBARRA, Y; LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS "TACA TRANSPORTES ANDINA C.A." REPRESENTADA POR SU PRESIDENTE Y GERENTE RESPECTIVAMENTE.**

**PRIMERA.- ANTECEDENTES.-** La Cooperativa de Ahorro y Crédito "PABLO MUÑOZ VEGA" Ltda. de esta ciudad de Ibarra, ha creado y aprobado en sus líneas de crédito la concesión de créditos especiales inmediatos a Instituciones u Organizaciones jurídicas legalmente establecidas que mantengan relación de afiliación con la Entidad Acreedora, siendo obligatoria la realización del presente contrato de préstamo en los siguientes términos:

**SEGUNDA.- COMPARECIENTES.-** Para la celebración de este contrato de préstamo; intervienen: por una parte el señor Ing. Iván Lima Champutíz, en su calidad de Gerente y Representante Legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Pablo Muñoz Vega" Ltda. Sucursal Ibarra debidamente autorizado por el Organismo respectivo, a quien en adelante se denominará "La Cooperativa o La Acreedora"; por otra, la Compañía de Transporte de Pasajeros "TACA TRANSPORTES ANDINA C.A." de la ciudad de Ibarra, legalmente representada por su Gerente el señor García Pozo Oscar Gustavo y por su señor Presidente el señor Granda Paredes Milton Ramiro; por otra parte la **COMPAÑÍA DE TRANSPORTES ANDINA TACA C.A.**, en calidad de deudores principales, a quienes en adelante se les denominará "Los Deudores".

**TERCERA.-** El solicitante de un crédito especial inmediato para hacerse acreedor al beneficio de éste, deberá justificar mediante una certificación de ser socio activo de la Compañía de Transporte de Pasajeros "TACA TRANSPORTES ANDINA C.A." de la ciudad de Ibarra.

**CUARTA.-** El solicitante o aspirante a la concesión de un crédito especial inmediato en forma libre y voluntaria mediante un documento habilitante transfiere a favor de la Cooperativa a la que pertenece, su derecho y acción, esto es el puesto como socio activo de la Compañía de Transporte de Pasajeros "TACA TRANSPORTES ANDINA C.A." de la ciudad de Ibarra, durante la vigencia del crédito. En caso de incurrir en morosidad de una cuota, el solicitante no podrá enajenar ni vender el puesto, sin la autorización de la Compañía de Transporte de Pasajeros "TACA TRANSPORTES ANDINA C.A.", medida que se mantendrá hasta la total cancelación del crédito.

**QUINTA.-** En caso de mora, retiro o separación del deudor principal, la Compañía de Transporte de Pasajeros "TACA TRANSPORTES ANDINA C.A.", los garantes y deudores principales, pagarán de manera **INMEDIATA** el saldo del crédito concedido, a la Institución acreedora.

**SEXTA.-** De manera expresa se acuerda que éste tipo de créditos, únicamente se concederán previo el visto bueno conferido por los señores Presidente y Gerente de la Institución a la que pertenece el solicitante.

**SÉPTIMA.-** La Cooperativa, por el presente da en préstamo a favor de los "Deudores" la suma de **CATORCE MIL DOLARES AMERICANOS (USD 14.000,00)** cantidad que los deudores declaran tenerla recibida a su entera satisfacción y se obligan a devolverla en el plazo de **12 meses**, más el valor de los intereses respectivos, calculados con tasa inicial de **14.40% anual**, así como los intereses por mora, pudiendo de igual forma efectuar pagos extraordinarios de creerlo necesario.

**OCTAVA.- VENCIMIENTO ANTICIPADO.-** La Cooperativa podrá dar por vencido el plazo y demandar el pago del préstamo, sus intereses, costas judiciales y extrajudiciales y ejercer las demás acciones legales a las que tuviere derecho cuando: a) Si los deudores incurrieren en mora en uno o más dividendos de este préstamo o se hallaren en mora en una o cualquiera de las obligaciones contraídas con la Acreedora; b) Si la parte Deudora se encontrare en situación de insolvencia o quiebra, o si de hecho se suspendiere indefinidamente su actividad habitual; c) Si la situación patrimonial de la parte Deudora y/o Garante (s) hubiere desmejorado de tal forma que a criterio de la Cooperativa se haga riesgosa la recuperación del préstamo concedido por éste instrumento; d) Si la parte Deudora no cumpliera con Auto de Pago en ejecución promovido contra ella; e) Si la parte Deudora adeudare a personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que gocen de acuerdo con la Ley, de mejor privilegio en la prelación de créditos; f) Si la parte Deudora se constituyere en fiadora a favor del Fisco,

Tulcán: 062 980382 – 062 980447 – 062 982081  
062 982082 – 062 982083 – 062 984841  
Ibarra: 062 643176 – 062 643177  
Quito: 022 238226 – 022 559975 – 022 554803

Mira: 062 280-118  
Bolívar: 062 287-139  
San Gabriel: 062 290-552  
Lago Agrio: 062 830-662



Municipalidades o Entidades que tengan Jurisdicción Coactiva, por obligaciones propias o ajenas; g) Si la parte Deudora incumpliere cualquier otra de las obligaciones establecidas en la Ley o en el Presente contrato.

**NOVENA.- AUTORIZACION.-** Los Deudores, facultan expresamente a la Cooperativa para que en caso de mora o en los casos previstos en la cláusula anterior disponga de los valores que a su favor existan en sus cuentas de Ahorros y Certificados de Aportación.

**DECIMA.-PRUEBA** – La sola afirmación de la Cooperativa en la demanda, en el sentido de que la parte Deudora ha incurrido en uno de los casos señalados en las cláusulas precedentes, será suficiente prueba para los efectos determinados en ellas.

**DECIMA PRIMERA.-** En todo lo que no estuviere estipulado en el presente contrato, se entenderán incorporadas las disposiciones de los demás créditos establecidos y contenidas en el Reglamento de Préstamos de la Cooperativa "Pablo Muñoz Vega" Ltda.

**DECIMA SEGUNDA.-** Por el presente el peticionario de un crédito especial, se obliga a ahorrar en forma sistemática y en cada pago que se efectúe, al menos la cantidad de **DIEZ DOLARES**.

Las partes se afirman y ratifican en el total contenido de éste contrato por convenir a sus intereses y para el caso de controversia se sujetan a los Jueces competentes de éste Cantón o al que elija la Cooperativa y al trámite del Juicio Verbal sumario a elección del demandante.

Para constancia de todo lo actuado y en fe de su total aceptación, las partes firman el presente en un original, en la ciudad de Ibarra a los catorce días del mes de Octubre del dos mil dieciseis.

**Ing. Iván Lima Champutíz**  
**GERENTE SUCURSAL IBARRA**

**Sr. Granda Paredes Milton Ramiro**  
**PRESIDENTE**

**Sr. García Pozo Oscar Gustavo**  
**GERENTE**

**Sr. García Pozo Oscar Gustavo**  
**PETICIONARIO**

**Sra.**  
**CONYUGE**

**Sr. Granda Paredes Milton Ramiro**  
**PETICIONARIO**

**Sra.**  
**CÓNYUGE**

## Anexo N° 19 Oficio de aceptación de TACA C.A



**T.A.C.A.**  
*Transportes Andina C.A.*  
*La Seguridad de Viajar*

transportesandina@gmail.com

Ibarra, 27 de noviembre de 2015

### CERTIFICACION

Señores  
**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE**  
 Presente.

Yo, Oscar Gustavo García Pozo, identificado con cédula de ciudadanía N° 1001013323, en calidad de Gerente General de **TACA TRANSPORTES ANDINA C.A** con RUC N° 1090053449001, domiciliada en la Ciudad de Ibarra en la Calle Luis Cabezas Borja 3-51 y Mariano Acosta, tengo a bien comunicar que se prestará las facilidades necesarias y queda autorizada la **Sra. LEYRA GABRIELA SOLANO CAÑIZARES**, con número de cédula 1001934296, estudiante del 9° Nivel de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica del Norte; para que pueda llevar a cabo el desarrollo del proyecto del ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA MICROEMPRESA QUE EN ALIANZA CON TACA TRANSPORTES ANDINA C.A SE DEDIQUEN A LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ENCOMIENDAS EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA

Es todo cuanto puedo indicar para fines pertinentes, pudiendo hacer uso del presente certificado cuando estime conveniente.

Atentamente.



Sr. Oscar García  
 GERENTE GENERAL TACA C.A



IBARRA - ECUADOR

**IBARRA - ECUADOR**

IBARRA: Luis Cabezas Borja 3-51 Tel.: 062 950 833 / 062 951 533  
 QUITO: Terminal de Carcelén: 0967 790 884 Terminal de Quitumbe: Ofic. Encomiendas 023 824 816  
 SANTO DOMINGO: Ofic. Encomiendas: 022 758 751 Garage: 023 778 253

# Anexo N° 20 Tiquete taxímetro

COOPERATIVA  
IBARRA - ECUADOR  
RUC: 1002500146001  
Aut. SRI: 1118926928  
VENCE 07/JUNIO/2017  
PABON SOLANO PABLO FERNANDO  
DIR: BUGAMBILLAS 4-56 Y GERANTOS  
TEL: 0997131133  
Placa: IBB-1860 / Disco#: 02  
Taxímetro Serie: ID10-I0942  
Razon Social/Nombre:  
Ticket Original No: 46138  
Fecha de emisión: 06-10/16  
Hora: 10:57 a 11:05  
Concepto: TRANSPORTE.  
.....Tarifa Diurna.....  
Arranque: \$ 0,40  
Distancia: 2,62Km  
Tarifa \$ 0,40/Km \$ 1,05  
Espera: 182 seg  
Tarifa \$ 0,08/Min \$ 0,24  
SUBTOTAL - - - \$ 1,69  
IVA 00% \$ 0,00  
TOTAL - - - - US\$ 1,69  
\* Intelligent Taximeter D10 \*  
Low Power 384Pixel Miniprinter  
IHEN: PYM 2011-006  
SUMITRAC - HECHO EN ECUADOR